



Universidade Federal de São Paulo
Campus Baixada Santista



UBIRATAN DE SOUZA DIAS JUNIOR

**MEIOS TÉCNICOS DA INFORMAÇÃO E O EXERCÍCIO
PROFISSIONAL NO ÂMBITO DA POLÍTICA NACIONAL DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL**

SANTOS/SP

2015

UBIRATAN DE SOUZA DIAS JUNIOR

**MEIOS TÉCNICOS DA INFORMAÇÃO E O EXERCÍCIO
PROFISSIONAL NO ÂMBITO DA POLÍTICA NACIONAL DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Eixo do termo:

Trabalho de Conclusão de Curso –
TCC - apresentado ao Curso de Serviço
Social – Campus Baixada Santista da
Universidade Federal de São Paulo como
parte dos requisitos curriculares para
obtenção do título de bacharel em Serviço
Social, sob orientação da Profa. Dra. Maria
Rosângela Batistoni.

SANTOS/SP

2015

D541m

Dias Junior, Ubiratan de Souza, 1988-
Meios técnicos da informação e o exercício profissional
no âmbito da Política Nacional de Assistência Social. /
Ubiratan Dias; Orientador: Profa. Dra. Maria Rosângela
Batistoni. – Santos, 2015.
11 f. : il. color.; 30 cm.

Trabalho de conclusão de curso (graduação) –
Universidade Federal de São Paulo - campus Baixada
Santista, Curso de Serviço Social, 2015.

1. Tecnologias da informação. 2. Exercício profissional.
3. Instrumentalidade profissional. I. Batistoni, Maria
Rosângela, Orientador. II. Título.

CDD 361.3

Dedico este trabalho a todas(os) estudantes e profissionais que constantemente buscam respostas para as suas inquietações, onde, através disso, procuram motivação para entender os desafios do mundo contemporâneo.

Agradecimentos

À Profa. Rosângela Batistoni por, simplesmente tudo! Desde a construção deste produto até a conclusão do mesmo, onde partir de suas sábias considerações, soube de maneira cautelosa e afetiva direcionar a produção e coerência entre a teoria, objeto e prática de estudo. O meu muito obrigado por toda a construção.

À Profa. Ana Rojas por aceitar gentilmente ser a leitora do meu TCC, encorajar e dar sentido aos direcionamentos profissionais que eu escolhi. Por mostrar ser possível uma outra visão de exercício profissional. Por dar sentido a esta e outras possibilidades de pesquisa.

Ao Prof. Gilberto Pessanha Ribeiro por despertar em mim o objeto principal de trabalhos e estudos, por me apresentar a materialidade das angústias profissionais e dar um novo sentido a esta profissão que escolhi.

À Profa. e amiga Anita Burth Kurka, pela acolhida inicial nesta universidade, desde os exercícios de autoconhecimento até o direcionamento das linhas de pesquisa. Você foi fundamental para a minha permanência e crescimento profissional.

À Profa. e amiga Sônia Nozabielli, embora não tenhamos trocado experiências em sala de aula, mas ao ser extensionista orientado por ela, houve um despertar de uma amizade e troca esplendorosa, contribuindo para a minha formação, de uma maneira muito especializada.

Ao Prof. e amigo Henrique Valentim, por ter sido presente em todas as etapas da vida adulta, antes da inserção na universidade até os dias de hoje. Agradeço toda a sua contribuição.

Ao amigo e companheiro Gilberto Pessanha Ribeiro pela motivação, parceria, paciência e admiração na jornada da graduação, sendo respeitoso e essencial para a conclusão deste ciclo.

À minha mãe Célia, por estimular em mim o desejo permanente pelo conhecimento. mesmo não concordando com as escolhas que a vida me pôs, mas da maneira correta, apoiando e viabilizando a trajetória por mim escolhida.

Ao meu pai Ubiratan, pelo incentivo velado e admiração tímida.

À minha irmã Raquel, por sempre apoiar todas as minhas escolhas, incentivar, contribuir efetivamente, pelas as escutas e acolhidas em momentos turvos e tumultuado, por estar sempre ao meu lado.

Ao meu filho/afilhado/sobrinho Rafael, por despertar sentimentos paternos e dar sentido e motivação à minha vida.

À minha companheira, confidente e irmã do coração Rafaela Lerin, pela troca e crescimento processual durante os dois anos finais do curso. Pela paciência, “tapas na cara”, “chaqualhões”, correções, risadas, momentos, enfim, por todo o começo de vida profissional que juntos planejamos.

À minha companheira, confidente e irmã do coração Juliana Imperatore, por toda atenção, escuta e contribuição ao longo desta etapa.

À minha companheira, confidente e irmã do coração Suelem Tavares, por compor a minha sobrevivência neste curso, desde a época do ensino médio até os dias atuais, sendo um dos pilares da minha vida adulta.

Aos padrinhos, companheiros, confidentes e irmãos do coração Wallace e João Vitor, pelas boas risadas, descobertas, partilhas e, fundamentalmente, por me apoiarem e estarem sempre presentes durante os 3884934 anos de graduação.

Aos técnicos e amigos do Centro de Referência Especializado em Assistência Social – CREAS Adulto do município de São Vicente, por contribuírem efetivamente no meu amadurecimento profissional ao longo desses dois anos, o meu muito obrigado à Priscila Bazo (inclusive por viabilizar o meu primeiro carimbo profissional), Rosana Cravo Leite, Claudia Brasão, Cida Emiliano, Nádia Barros, Irene Dias, Vanessa Soares, Adriana Borges e Elizabeth Telles. Também agradeço à paciência e colaboração neste processo aos trabalhadores Mauricio Zuffo e Daniele Girard.

Lista de Ilustrações

Figura 1 – Organograma da Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS.

Fonte: MDS, 2015.

Figura 2 – Quadro de Matriz Pedagógica do CapacitaSUAS. Fonte: Caderno de Estudos: Desenvolvimento Social em debate.

Figura 3 – Exemplo fictício de planilha do *excel*.

Figura 4 – Exemplo fictício de uma representação gráfica familiar via CMAPtools.

Figura 5 – Como acessar ao sistema MOPs.

Figura 6 – Como acessar o sistema MOPs.

Figura 7 – Como acessar o sistema MOPs.

Figura 8 – Passo 5 do exemplo de consulta das informações no MOPS.

Figura 9 – Mapa com a rede de serviços CRAS.

Figura 10 – Informações sócio espaciais do polígono desejado.

Figura 11 – Base Censo SUAS imagem de satélite *Landsat* 8 (composição colorida - RGB).

Figura 12 – Imagem de satélite *Landsat* 8 (composição colorida - RGB).

Figura 13 – Imagem de satélite *Landsat* 8 (composição colorida - RGB) com sobreposição dos polígonos amarelos e branco.

Lista de Siglas

BPC – Benefício da Prestação Continuada.

CapacitaSUAS – Rede Nacional de Capacitação e Educação Permanente do Sistema Único da Assistência Social.

CPF – Cadastro de Pessoas Físicas.

CRAS – Centro de Referência da Assistência Social.

CREAS - Centro de Referência Especializado da Assistência Social.

DFD – Departamento de Formação e Disseminação.

SAGI – Secretária de Avaliação e Gestão da Informação.

FNAS – Fundo Nacional de Assistência Social.

LAI – Lei de Acesso à Informação.

MAS – Ministério da Assistência Social.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social

Mesa – Ministério Extraordinário de Segurança Alimentar e Combate à Fome.

MOPS – Mapa de Oportunidades e Serviços Públicos.

NIS – Número de Identificação Social.

PAEFI - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos.

PETI – Programa de Erradicação do Trabalho Infantil.

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PSE – Proteção Social Especial

SAA – Sistema de Autenticação e Autorização

SCFV - Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

SESC – Serviço Social do Comércio.

SESI – Serviço Social da Indústria.

SEST – Serviço Social do Transporte.

SNAS – Secretaria Nacional de Assistência Social.

Spring – Sistema de Processamento de Informação Georreferenciada

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

Sumário

RESUMO	10
INTRODUÇÃO	11
CAPÍTULO I - DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO AOS MEIOS TÉCNICOS DA INFORMAÇÃO: A CONSTRUÇÃO SOCIAL DA TÉCNICA	16
CAPÍTULO II - O MINISTÉRIO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME - MDS - E OS MEIOS TÉCNICOS DA INFORMAÇÃO	31
2.1 OS MEIOS TÉCNICOS DA INFORMAÇÃO DO MDS	37
2.2 O CapacitaSUAS	44
CAPÍTULO III - A Tecnologia da Informação, a informática, os meios técnicos da informação e o Serviço Social	48
3.1 A perspectiva das técnicas, instrumentos e ferramentas	55
CAPÍTULO IV - A INFORMÁTICA COMO UMA FERRAMENTA PROPULSORA DA INSTRUMENTALIDADE PROFISSIONAL	63
CONCLUSÃO	79
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82

Meios Técnicos da Informação e o Exercício Profissional no Âmbito da Política Nacional de Assistência Social

“A política é apenas um meio; o fim é a cultura”.

Georg Lukács

Resumo: Esta pesquisa consiste na apresentação das potencialidades e dos limites do uso dos meios técnicos da informação no exercício profissional do assistente social no âmbito da Política Nacional de Assistência Social. Foram analisados os instrumentais/ferramentas disponíveis às/aos Assistentes Sociais a luz da análise do significado social da profissão na divisão social e técnica do trabalho, na direção dos direitos sociais da população usuária.

Palavras-chave: Instrumentais técnico operativos. Tecnologia da Informação. Exercício profissional.

INTRODUÇÃO

Este trabalho de conclusão de curso tem como objetivo compreender o uso e a apropriação dos meios técnicos da informação operacionalizados pela informática inscritos na dimensão técnico operativa no diálogo com as dimensões ético-político e teórico-metodológico do exercício profissional, a partir das experiências vivenciadas no campo de estágio, no Centro de Referência Especializado em Assistência Social – CREAS Adulto, do município de São Vicente, estado de São Paulo.

O trabalho busca compreender a apropriação dos meios técnicos da informação no exercício profissional na Política Nacional da Assistência Social – PNAS, tendo como base os instrumentais disponibilizados pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome – MDS e alguns *softwares* de apoio ao exercício profissional, como o *CMAP tools* e *Spring*. Tal processo de pesquisa me inclinou a querer investigar as relações entre a possibilidade da formação e exercício profissional crítica para o uso dessas ferramentas e seus desdobramentos técnico operativos no exercício profissional.

Ao longo da minha graduação, participei e colaborei em diversas atividades de extensão universitária que, fortemente me inclinaram a apropriar-me de diversos meios técnicos da informação para a sistematização e apresentação de resultados de pesquisas, além possibilitar-me identificar de uma maneira diferente os territórios e espaços geográficos pesquisados.

Ao me debruçar sobre a apreensão destes meios técnicos da informação, pude observar de maneira diferente (por exemplo, a partir das diversas concepções de território e da implementação das políticas sociais) como esses meios técnicos da informação podem contribuir e potencializar as práticas dos profissionais do Serviço Social no horizonte da efetivação dos direitos sociais.

Ao situar numa dada realidade institucional condicionada por diversos impulsos neoliberais¹ faz com que tendêssemos a “remar contra a maré”, ao ter uma

¹ “O que se pode denominar ideologia neoliberal compreende uma concepção de homem (considerado atomisticamente como possessivo, competitivo e calculista), uma concepção de sociedade (tomada como um agregado fortuito, meio de o indivíduo realizar seus próprios privados)

teoria crítica que permita a reflexão antes da execução, como é comum a outros profissionais, ao responder o imediato, reproduza a lógica vigente. Esta especificidade, da reflexão dialogada com o exercício profissional, desafia o diálogo e a linguagem comum a outros profissionais que atuam conjuntamente nos espaços sócio ocupacionais. Portanto, observa-se entre outras tensões, essa questão e a lacuna na construção coletiva com os profissionais de outras áreas.

Resulta dessa preocupação, a procura por entender a lacuna de conteúdos que abordem criticamente as influências das tecnologias da informação na abordagem técnico operativa na formação acadêmica e profissional do assistente social para o uso dos meios técnicos da informação no cotidiano institucional.

O entendimento desse processo de apropriação dessas novas técnicas e ferramentas computacionais resultará também na problematização da coerência entre o uso das mesmas enquanto apoio no trabalho do assistente social, e o uso pelo uso, de maneira burocratizada nos espaços sócio ocupacionais.

O uso de planilhas eletrônicas, editores de textos, construção, consulta e atualização em banco de dados, enfim, um conjunto de programas de computadores (*software*), que tem como objetivo facilitar e sistematizar os procedimentos profissionais me desafia a pensar sobre as consequências provocadas pela sua utilização no trabalho profissional. Entendo que o conhecimento da construção ou do uso de ferramentas dessa natureza (informacional) é fundamental para toda área profissional, principalmente no que tange às áreas de pesquisa e intervenção.

A potencialização do fazer profissional antes dos processos de publicização das possibilidades computacionais, era até então, dificultada pela restrição do acesso a *softwares* que possibilitassem a execução das demandas específicas no processo de trabalho, tais como: organização de prontuários, elaboração de

fundada na ideia da natural e necessária desigualdade entre os homens e uma noção rasteira de liberdade (vista como função da liberdade de mercado). Vulgarizando as formulações HAYEK, a ideologia neoliberal, maciçamente generalizada pelos meios de comunicação social a partir dos anos oitenta do século passado, conformou com uma espécie de senso comum entre os serviços do capital (entre os quais se contam engenheiros, economistas, administradores, gerentes, jornalistas etc.) e mesmo entre significativos setores da população dos países centrais e periféricos." (NETTO e BRAZ, 2009, p. 226)

relatórios técnicos, planilhas de usuários, etc. Hoje, com a presença dos *softwares* livres que têm como função levar o acesso a programas computacionais em ambientes institucionais que antes não se tinha acesso por serem pagos e de código fechado, possibilita o uso em qualquer ambiente institucional. O desafio hoje é a socialização das potencialidades computacionais no exercício profissional, cabendo aos diferentes envolvidos nos fins, sejam eles educacionais ou institucionais, a capacitação dada a incorporação e uso dessas novas ferramentas.

As Tecnologias da Informação operacionalizadas pelos meios técnicos da informática no Serviço Social, tem se mostrado cada vez mais marcadas nos sistemas de informação², presentes hoje, por exemplo, na Política Nacional da Assistência Social – PNAS, como o cadSUAS³, SUASweb³, GeoSUAS³, BPC na escola³, dentre outras ferramentas que mais à frente apresentaremos. Estes possibilitam a rede sócio-assistencial organizar a produção, o armazenamento, o processamento e a disseminação dos dados, dando suporte a operação, financiamento e controle social do Sistema Único da Assistência Social - SUAS e garantindo transparência à gestão da informação. (MDS, 2015)

Diante disso, percebe-se um grande desafio para a formação profissional do Assistente Social na atualidade, considerando as demandas postas pelo mercado de trabalho. Diante disso, pergunta-se: essas ferramentas computacionais podem contribuir para o aprimoramento do exercício profissional? Que tipo de apropriação para o uso dos meios técnicos da informação os técnicos dos serviços possuem?

Esta pesquisa se mostra relevante diante do desenvolvimento atual dos meios técnicos da informação e pode, entre outros, contribuir com a reflexão dos projetos pedagógicos dos cursos de serviço social assim como somar com as novas perspectivas para intervenção, que tem se apresentado como desafios ao serviço social brasileiro.

² No que se refere ao sistema de informação entendemos como conjunto de recursos informacionais que constitui pelos computadores, programas de computadores, redes temáticas, sistemas, multimídias e tecnologias envolvidas no armazenamento e distribuição de informações no formato eletrônico. (QUEIROZ, 2010)

³ Trata-se de sistemas computacionais que serão apresentados mais no capítulo II.

Trata-se de uma pesquisa documental e um “ensaio” técnico de uso de alguns meios técnicos da informação na cotidianidade no exercício profissional e de outro *software* mais sofisticados para análises territoriais.

Para isso, apresentaremos no Capítulo I – *Da tecnologia da informação aos meios técnicos da informação: A construção social da técnica* - perspectivas para se pensar a construção social da técnica, considerando o período de transição da era Industrial para a assim chamada “era informacional” e os processos de transformação do trabalho aliadas as técnicas e a modernização tecnológicas dos processos de trabalho. Situaremos como a informática adentra nos processos de trabalho e como há a inserção no mundo cotidiano. Refletiremos também sobre o perigo do fetiche da técnica “tecnológica” frente aos desafios do projeto ético político da profissão.

O Capítulo II – *O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome – MDS – e os meios técnicos da informação* - objetiva a apresentação do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS e seus meios técnicos da informação: a vigilância sócio assistencial e a sua lógica do controle e operacionalização das ferramentas disponibilizadas. Aproximamos também das críticas as relações público e privado, a historicidade nas heranças do conservadorismo e assistencialismo do Estado e a incorporação dessas ferramentas no exercício profissional. Apresentamos também o CapacitaSUAS como ação continuada de formação para a legitimação da PNAS, que tem passado por diversas transformações quanto as ferramentas e instrumentais padrões no sistema único de assistência social.

No Capítulo III – *A tecnologia da informação, a informática, os meios técnicos da informação e o Serviço Social* - apresentaremos a aproximação das dimensões das tecnologias da informação na profissão, discorrendo sobre a nossa concepção sobre informática, meios técnicos da informação e tecnologias da informação. Problematizaremos a inserção gradativa, a recusa velada e dificuldades para o uso dessas ferramentas no exercício profissional, assim como a pressão dos empregadores sobre as respostas profissionais. A necessária articulação das

dimensões éticas políticas e teórico metodológicas para o uso crítico e consciente da dimensão técnico operativa atual. Inscrevemos a incorporação dos meios técnicos da informação na dimensão técnico operativa inerente a profissão de Serviço Social. Todo esse universo nos motivou a materializarmos no Capítulo IV – *A informática como uma ferramenta propulsora da instrumentalidade profissional* -, alguns exemplos dessas “tendências tecnológicas” ao exercício profissional. Neste capítulo apresentamos descritivamente o *Excel* e como ele pode potencializar a gestão dos dados. O *CMAP tools* como ferramenta de representação gráfica familiar e o MOPS, potencializador de consultas as instituições públicas e privadas da rede de garantia de direitos. Ousamos interdisciplinar ao bebermos de softwares mais sofisticados de mensurações das indagações acerca do território vivenciadas no campo de estágio, apresentando o cuidado na confiança dos dados disponibilizados, assim como a apresentação da Lei que regulamenta o direito à informação.

Por fim, na conclusão, elencamos algumas reflexões em torno da temática, quanto ao seu uso, as tendências intrínsecas a profissão e a constante reflexão dos impulsos imediatos que o mercado de trabalho nos coloca. Evidencio também as possibilidades e potencialidades do uso das ferramentas operacionalizados pela informática e a constante busca pela informação, refletindo sempre em torno do que está mensurado/dado ao estranhamento do observado.

CAPÍTULO I

“Este é um tempo de aflição e não de aplausos”
(Ledo Ivo, “Os urubus na enseada”).

CAPÍTULO I

DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO AOS MEIOS TÉCNICOS DA INFORMAÇÃO: A CONSTRUÇÃO SOCIAL DA TÉCNICA

Este capítulo baseia-se na importância da discussão das profundas mudanças e transformações no mundo do trabalho, tendo em vista a reestruturação produtiva assim como o salto tecnológico como disparador das novas formas de trabalho. Pretende-se também problematizar a importância da capacitação crítica do uso das tecnologias da informação a favor da classe trabalhadora, tendo em vista que a participação consciente/política nos processos de trabalho em que pode colaborar nas discussões presentes para o “realinhamento” no uso das técnicas no exercício profissional.

Harvey (1993, p.119) aceita de maneira geral que, ao longo do período de 1945 a 1973 (pós-guerra), teve como base “um conjunto de práticas de controle de trabalho, tecnologias, hábitos de consumo e configurações de poder político-econômico, e de que esse conjunto pode com razão ser chamado de fordismo-keynesiano.”. Tal período tornou-se evidente a incapacidade do fordismo e do keynesianismo de conter as contradições inerentes ao capitalismo, posto como fruto da rigidez⁴ dos processos de trabalho.

Segundo Harvey (1993, p. 119) “o colapso desse sistema a partir de 1973 iniciou um período de rápida mudança, de fluidez e de incertezas”, deixando as velhas concepções de trabalhador industrial (ou fábril, ao qual alia a força de trabalho pura, com os instrumentais e ferramentas manuais) para a categoria da intelectualização do trabalho profissional, aliando as práticas manuais a dimensão intelectual⁵, ao operacionalizar máquinas e equipamentos construídos por outras forças de trabalho.

⁴ Rigidez nos investimentos de capital fixo que impediam flexibilidade de planejamento, rigidez nos mercados, na alocação e nos contratos de trabalho. Toda a tentativa a tentativa de superar esses problemas de rigidez encontrava a força aparentemente invencível da classe trabalhadora, o que explica as ondas de greve.

⁵ Amorim (2010, p. 199) ressalta que “É importante dizer que a divisão conceitual entre trabalho intelectual e trabalho manual mais dissimula que ajuda na compreensão das novas formas de trabalho. A relação central, na teoria de Marx, sobre o processo de valorização do capital se dá entre valor de uso e valor de troca. Os conceitos de trabalho manual e trabalho intelectual, ou mesmo de

Netto (2009, p. 216) chama a atenção que o “impacto desse desenvolvimento das forças produtivas é de tal ordem que alguns pesquisadores chegam ao ponto de mencionar uma “terceira revolução industrial” ou, ainda, uma “revolução informacional” – de fato, a base produtiva vem se deslocando rapidamente dos suportes eletromecânicos para os eletroeletrônicos.”. Este período foi o marco da transição do fim da era industrial e começo da era informacional, assim denominados por alguns autores, ao aliar as concepções de Taylor aos processos de trabalho.

A Era da Informação, assim entendida por alguns autores (Lojkine, Mattelart, dentre outros), como o período pós era industrial, transformou os modos de produção e reprodução nos processos de trabalho industrial, modificando consequentemente assim todo o contexto da vida social e dos serviços⁶, seja na maneira de se relacionar, se expressar, reproduzir ou seja na maneira da escrita, da leitura, da visão, da audição, da criação e da aprendizagem.

Para tratarmos das tecnologias e seus meios técnicos na vida cotidiana, é necessário perpassarmos por uma curta análise de conjuntura que traz consigo a base de influência das tendências de uso dos sistemas da informação na cotidianidade da vida social, e para isso, é necessário compreendermos a transição do período da era industrial para a era informacional, também entendida como era cibernética ou era digital.

Outros autores como Mattelart (2002, p.21) concebem “as premissas teóricas sobre a “sociedade pós-industrial”, alternadamente designada como “sociedade pós-histórica”, “pós-capitalista”, “tecnocrônica”, etc.”. O primeiro período, como o Mattelart

trabalho produtivo e trabalho improdutivo, devem ser examinados sempre com referência à relação entre valor de uso e valor de troca, trabalho concreto e abstrato.”

⁶ Ricardo Antunes vai nos chamar a atenção para as novas formas do ser do trabalho, como a proletarização dos serviços, um crescimento sem as mesmas racionalizações do trabalho industrial, sem ser a produção de bens-materiais. Há uma qualificação/especialização porém ao mesmo tempo um processo de desqualificação/despecialização do trabalho. Cada vez mais mulheres (devido as características de desmobilização de classe, por serem mais calmas, menos propensa a força sindical, pela educação, ideologia, etc) e a exclusão de jovens no mercado de trabalho, havendo a reconfiguração entre serviço, trabalho e agricultura. (ANTUNES, 2009)

chama, “instaura-se, ainda, um discurso de acompanhamento sobre a sociedade futura, orientada pelo primado da ciência e da técnica, fundamentalmente informacional: o discurso dos “fins”.”

É importante enfatizar que entendo que os dois modos de organização e gestão do trabalho, tem trabalho intelectual, se diferenciando apenas das ferramentas e técnicas nos processos de trabalho. Podemos considerar também, que esses dois modelos, ora se perpassam ora se distanciam, pois através da transformação da matéria prima, ora geramos produtos de uso, ora geramos produtos de consumo, ora geramos produtos de troca.

A racionalização do trabalho⁷ deixa claro os processos de trabalho, o mercado, as práticas de consumo, enfim, características de um suposto novo mercado mais flexível do que o anterior, que tinha como marco principal a rigidez nos processos capitalistas⁸. Deixa turvo o título de um novo regime de acumulação.

Harvey (1993, p.119) expõe que “o renascimento do empreendimento e do neoconservadorismo, associado com a virada cultural para o pós-modernismo, garante ou não o título de um novo modo de regulamentação.” Ainda Harvey, “há sempre o perigo de confundir as mudanças transitórias e efêmeras com as transformações de natureza mais fundamental da vida político-econômica”. Deste modo, Antunes (2000) relata que “houve uma diminuição da classe operária industrial tradicional. Mas, paralelamente, efetivou-se uma expressiva expansão do trabalho assalariado, a partir da enorme ampliação do assalariamento no setor de serviços.” Ainda Antunes, *ibidem*, “verificou-se uma significativa heterogeneização

⁷ Conceito Taylorista datada a partir de 1903 que alia a racionalização do trabalho com os estudos dos princípios de administração aplicáveis nos cotidianos da fábrica, ao correlacionar o tempo e o movimento. A partir desses estudos, no fordismo ao invés de levar os trabalhadores ao trabalho, traz o trabalho aos trabalhadores, termo popularmente utilizado como “esteira de fábrica”, para daí combater a “vadiagem do trabalho”, materializado no filme Tempos Modernos de Charles Chaplin.

⁸ Harvey apresenta as dificuldades das contradições inerentes ao capitalismo, utilizando-se apenas da palavra: rigidez. Explica que “Havia problemas com a rigidez dos investimentos de capital fixo de larga escala e de longo prazo em sistemas de produção em massa que impediam muita flexibilização de planejamento e presumiam crescimento estável em mercados de consumo invariantes. Havia problemas de rigidez nos mercados, na alocação e nos contratos de trabalho (especialmente no chamado setor “monopolista”).

do trabalho, expressa também através da crescente incorporação do contingente feminino no mundo operário; vivencia-se também uma subproletarização intensificada, presente na expansão do trabalho parcial, temporário, precário, subcontratado, ‘terceirizado’.”, reestruturando assim a estrutura produtiva, tanto na sua organização como nas novas técnicas de trabalho.

Esta nova organização do trabalho, dos mercados é definida por Harvey como um processo de acumulação flexível, apoiando-se na flexibilidade dos processos de produção, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Harvey (1993, p. 140) caracteriza o período como “o surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados, e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional”.

Segundo Lojkin (1999, p. 38)

“Esta revolução informacional não se reduziu às potencialidades sociais da micro-eletrônica; antes, manifesta-se no conjunto de formas novas da informação que ela mobiliza, notadamente nos circuitos da inovação da empresa e das redes que vinculam indústrias, serviços e pesquisa científica”. (LOJKIN, 1999, p. 38)

De fato, no período anterior, era mais nítido o entendimento da estrutura da sociedade, trabalhávamos sob a concepção de duas classes antagônicas: proletariado e burguesia. Ao transformar os processos de trabalho junto com o estilo de acumulação flexível, o capitalismo fragmenta a classe trabalhadora, podendo ocorrer com isso a ideia de não se identificar como classe, como é o caso das ditas classe média atual, ao ser entender como um aspirante a burguesia porém não detém os meios de produção e sua dada classificação é dada pela venda da sua força de trabalho, estranhada ao não se entender como “proletariado”.

A burguesia organiza o processo de produção, fragmentando a classe trabalhadora, ao diferenciar as inserções no mercado de trabalho, seja por gênero, etnia, faixa etária, etc... e, a partir daí, ao introduzir novas técnicas, equipamentos, maquinários, qualificação para reproduzir a lógica do lucro, de que o eterno estranhamento entre o capital e trabalho, que ao infiltrar a lógica do tempo é

dinheiro, passa a influenciar a “pressa” a redução/encurtamento do tempo da vida cotidiana.

As formas de ser do sistema capitalista foram perpassando por todo o contexto da rotina nas sociedades modernas, onde num dado momento estavam influenciando apenas os modos de trabalho, hoje passam a influenciar de uma outra forma, a vida social.

Voltando a influência das tecnologias, ao entrar na vida cotidiana, são operacionalizados pelas técnicas do uso, os veículos e os meios que manuseiam, que possibilitam gerar um determinado resultado, ação e um registro, levando-nos a refletir sobre quem usa, quem utiliza e para que se usa, e se utiliza.

No mundo contemporâneo, as tecnologias da informação operacionalizados pelos meios técnicos da informação, refletem para o entendimento que Veloso, (2006, p. 34) apresenta. Ele “supõe o entendimento de que, apesar de ser largamente utilizada para viabilizar e dinamizar interesses da classe capitalista, a tecnologia pode ser apropriada e colocada em sintonia com os interesses da classe trabalhadora”. Esta linha de pensamento corrobora para a releitura dos que criam as tecnologias da informação, para os que usam e reproduzem modelos de produção. Essa natureza e potencialidade serão trabalhados adiante.

Para o entendimento de quem constrói, quem usa, quem reflete sobre ou quem apenas reproduz uma dinâmica de um dado trabalho, é preciso entender a técnica antes de entrar em tecnologias, pois existe uma interligação entre eles. É preciso entendermos como a técnica é trabalhada ou quais concepções de técnicas estamos falando para que possamos refletir sobre em quais concepções estamos considerando técnica, tecnologias e meios técnicos da informação.

A história da evolução da técnica em tecnologia tem sido abordada por diversos teóricos quanto a sua leitura e fins de uso e/ou criação, pois, conforme Lévy (1993, p.02) “um dos principais agentes de transformação das sociedades atuais é a técnica. Ou melhor, as técnicas, sob suas diferentes formas, com seus usos diversos, e todas as implicações que elas têm sobre o nosso cotidiano e nossas atividades.” É necessário entendermos a técnica para que possamos dentro dos

nossos referenciais ético-políticos e teórico-metodológicos, as intencionalidades que permeiam o seu uso, redefinir sua função, levando em consideração a capacidade teleológica que nos permite identificar para que fins se destinam.

Santos (2002) apresenta a construção histórica da problematização (em seus diversos entendimentos) da técnica. Expõe que *“A evolução milenar das técnicas permitiu a J. Attali (1982) referir-se às técnicas do corpo, às técnicas das máquinas e às técnicas dos signos; e autorizou J. Rose (1974) a propor três grandes tempos: a revolução neolítica, a revolução industrial, a revolução cibernética.”* (SANTOS, 2002, Pag. 171). Ainda Santos (2002):

“De modo diferente, Ortega y Gasset (1939) também identifica três momentos nessa evolução: a técnica do acaso, a técnica do artesão, a técnica do técnico ou do engenheiro. C. Mitcham (1991, p.62-63) comenta esta última periodização, dizendo que na primeira fase não há um método para descobrir ou transmitir as técnicas utilizadas, na seguinte já há alguma técnica consciente transmitida entre gerações por uma classe especial, a dos artesãos. Mas aqui há “destreza e não ciência”. É, apenas, na terceira fase que se instala esse “estudo consciente... a tecnologia, [...] com o desenvolvimento do modo analítico de pensar vinculado à ciência moderna.” (SANTOS, 2002, p. 174).

Diante do exposto, o estudo consciente da técnica nos faz refletir que a significação e o papel de uma dada configuração, não pode ser separado de um projeto social mais amplo, que motiva a “evolução” de novas configurações dessas técnicas. Levy (1993, p.02) salienta para o fato de “compreender o estágio atual da técnica como resultado de uma série de disputas entre os diversos atores sociais, de projetos rivais constantemente em choque, de novas descobertas imprevistas que podem alterar radicalmente o uso, e, portanto, o sentido e o destino de um dado objeto ‘técnico’”.

O uso intencional (ou consciente) da técnica para um objetivo comum, transforma-a em tecnologia, como capacidade de sintetizar diferentes técnicas num único objetivo, ou intenção. Essa capacidade está aliada a nossa capacidade teleológica ao predeterminar as possíveis ações e consequências que esse uso poderá ocasionar.

A técnica não é neutra, ela está sempre associada a um contexto social e político mais amplo, em parte, determinando este contexto mas também sendo

determinada por ele. Levy (1993, p.2) menciona que “a técnica torna-se apenas uma dimensão a mais, uma parte do conjunto do jogo coletivo, aquela na qual desenham-se as conexões físicas do mundo humano com o universo.”. Ao motivar tendências, ela é motiva, como um ciclo que ao bater, num dado período acaba sendo rebatida, estimulada, retroalimentada por motivos pela qual foi instaurada.

Levy (1993, p. 7) nos faz refletir sobre a intencionalidade velada da construção da técnica⁹, afirma que:

“Não existe uma "Técnica" por trás da técnica, nem "Sistema técnico" sob o movimento da indústria, mas apenas indivíduos concretos situáveis e datáveis. Também não existe um "Cálculo", uma "Metafísica", uma "Racionalidade ocidental", nem mesmo um "Método" que possam explicar a crescente importância das ciências e das técnicas na vida coletiva. Estas vagas entidades transhistóricas, estes pseudo-atores na realidade são desprovidos de qualquer eficácia e não apresentam simetricamente qualquer ponto de contato para a mínima ação real. Frente a estas abstrações, evidentemente ninguém pode negociar nem lutar. Mesmo com as melhores intenções do mundo, toda teoria, explicação ou projeto que faça apelo a estes macro-conceitos espetaculares e ociosos não pode fazer outra coisa senão despistar, engrossar a cortina de fumaça que abriga os princípios modernos de olhares e desencorajar os cidadãos a se informarem e agirem.

Também não há maior progresso em direção a análises concretas quando se explica o desdobramento da tecnociência pela economia, sociedade, cultura ou ideologia. Obtêm-se então estes famosos esquemas nos quais a Economia determina a sociedade, que determina a ideologia da qual faz parte a ciência, que é aplicada sob a forma de técnica, a qual modifica o estado das forças produtivas, que por sua vez determina a economia, etc.” (LEVY, 1993, p.7)

Sarmiento (2012, p.112) explica a diferença entre técnica e tecnologia. Para ele, “a técnica é um conhecimento empírico, elaborado, desenvolvido pela capacidade humana como prolongamento de sua racionalidade para realizar coisas.” Em sua definição de tecnologia, apresenta como “saber efetivo, mais aplicável que

⁹ Levy cita que “Michel Serres sugeriu em *La Distribution* [97] que a máquina a vapor era não apenas um objeto, e um objeto técnico, mas que podíamos ainda analisá-la como o modelo termodinâmico através do qual autores como Marx, Nietzsche ou Freud pensavam a história, o psiquismo, ou a situação do filósofo. Eu mesmo tentei mostrar, em *La Machine Univers* [71], que o computador havia se tornado hoje um destes dispositivos técnicos pelos quais percebemos o mundo, e isto não apenas em um plano empírico (todos os fenômenos apreendidos graças aos cálculos, perceptíveis na tela, ou traduzidos em listagens pela máquina), mas também em um plano transcendental hoje em dia, pois, hoje, cada vez mais concebemos o social, os seres vivos ou os processos cognitivos através de uma matriz de tortura informática.”(LEVY, 1993,p. 9)

se tornou inseparável da ciência e, agora, do mercado. É um conhecimento científico cristalizado em objetos materiais, nada possui em comum com as capacidades e aptidões do corpo humano.”

A reflexão em torno da complexa análise de conjuntura de um dado contexto histórico para determinar a razão da técnica, ou da tecnologia, ao se apoiar em técnicas (ou meios técnicos da informação) para se fazer/demonstrar determinados resultados, enquanto veículos, é preciso conhecer a realidade em que essas técnicas que são apresentadas, refletem na conjuntura em que elas estão subordinadas, ou representadas, dado ao seu desenvolvimento ideológico. Como exemplo, na contemporaneidade, o computador se tornou um dispositivo pelo qual vemos o mundo, estruturando as experiências através de seus meios técnicos de informação, cuja seu maior símbolo está no processamento de dados de registro de experiências que culminam na geração e representação de informações.

Lévy (1993, p.9) nos chama atenção ao fato que “o cúmulo da cegueira é atingido quando as antigas técnicas são declaradas culturais e impregnadas de valores, enquanto que as novas são denunciadas como bárbaras e contrárias à vida.”. Romper com padrões de técnicas é ousar inovar a partir de uma determinada visão de mundo, que se proponha alguma mudança ou solução. Ainda Lévy, *ibidem*, afirma que se “alguém que condena a informática não pensaria nunca em criticar a impressão e menos ainda a escrita. Isto porque a impressão e a escrita (que são técnicas!) o constituem em demasia para que ele pense em apontá-las como estrangeiras.” O novo assusta, intimida e inclina a um fatalismo a insegurança causa, possíveis falhas dadas ao não conhecimento do processo das técnicas; O que não se controla gera um movimento de resistência. Albuquerque (1998, p.50) menciona que,

“Tais paradigmas podem criar barreiras para vislumbrar novas oportunidades e elaborar soluções criativas, forçando a realidade e ajustar-se ou conformar-se à nossa interpretação. Influenciam as nossas percepções e discernimentos e, conseqüentemente, as decisões e ações, tendo o poder de nos isolar ou nos integrar na dinâmica do mundo ao nosso redor.” (ALBUQUERQUE, 1998, p.50).

Diante disso, os constantes confrontos com os novos paradigmas são inevitáveis, vide a reconceituação¹⁰ do Serviço Social. O consentimento desses fatos implica também em novas atitudes em que o profissional deve adotar, como por exemplo, dialogar com diferentes concepções teóricas sem perder o foco de seu significado social.

O exercício profissional é uma totalidade formada por três dimensões. Discutir a dimensão técnico operativo como um todo, implica discutir o trabalho profissional como resultado dessa totalidade, a saber: teórico-metodológica, ético-política e técnico operativo, que mantém uma relação de unidade, em suas particularidades (SANTOS, SOUZA FILHO e BACKX, 2012).¹¹

A visibilidade social da profissão é dada (e aparente socialmente) a partir da dimensão técnico operativa da profissão, embora saibamos que o tripé, dimensão ético-política, teórico-metodológica e técnico operativa, não se separam, estão interligadas diretamente, e não funcionam um sem o outro.

Ao trabalharmos com os sistemas de informações ou os meios técnicos da informação, temos como premissa a capacidade teleológica de sabermos para que propósitos estamos utilizando-as, para que fins e como esses instrumentais podem potencializar a nossa prática profissional.

Pois bem, é preciso definir os principais conceitos desta pesquisa, apresentando o que concebemos como tecnologia, técnica, meios técnicos da

¹⁰ Albuquerque (1998, p. 50) vai dizer que “o Serviço Social sacudiu os velhos paradigmas pela primeira vez, na Reconceituação da década de 60 e, de novo, na década de 80, evidenciando, no Código de Ética, uma nova relação da profissional com a sociedade de classes. Estamos hoje, diante da necessidade de assumir novas ideias para explicar o pluralismo, a globalização e a revolução informacional.”

¹¹ Os autores trabalham na perspectiva de pensar o exercício profissional a partir dessas três dimensões (formativa, interventiva e investigativa) e coloca a possibilidade de entender o significado social da ação profissional. Pensá-las de modo articulado e orgânico, mas reconhecendo a particularidade de cada uma permite entender o papel da teoria como possibilidade, uma vez que leva ao conhecimento da realidade, indica caminhos, estratégias, bem como o instrumental técnico operativo que deve ser utilizado e como deve ser manuseado (SANTOS, SOUZA FILHO, BACKX, 2012:18).

informação e tecnologia da Informação. Para introduzir essas categorias conceituais, usarei como norte, a síntese Veloso (2011, p.35),

“1) tecnologia entendida como a teoria, a ciência, o estudo, a discussão da técnica;

2) tecnologia equivalendo pura e simplesmente à técnica; consiste no sentido mais frequente, popular do termo, em que as duas palavras mostram-se intercambiais no discurso habitual, coloquial e sem rigor;

3) tecnologia entendida como o conjunto das técnicas de que se dispõe uma sociedade, em qualquer fase histórica de seu desenvolvimento; é a esta acepção que se costuma fazer menção quando se procura referir ou medir o grau de avanço do processo das forças produtivas de uma sociedade;

4) tecnologia como a ideologização da técnica, em que, para o autor “pode-se dizer que a palavra tecnologia menciona a ideologia da técnica” (Vieira Pinto, 2005, p.220)”

Diante do exposto, entendo como tecnologia, o ato de refletir sobre a operacionalização de um dado veículo com fins ideários, ou seja, algo pensado e executado com um fim intencional, ou seja, permite a compreensão prévia a que destina a ação, o fazer numa determinada situação.

Como técnica, admito refletir sobre um conhecimento prévio especializado, fragmentado de um dado conteúdo, sistema, instrumento ou ferramenta. Ela pode ser tanto manual como intelectual e suscita em um veículo pelo qual se transforma algo, materializa ou gera algo.

Tecnologias da informação como uma ideologização linguística de comunicação de acesso universal¹², que no mundo informacional, se debruça sobre o computador, a internet, aplicativos e softwares. É uma dimensão extremamente ampla, porém informatizada, tanto na forma de comunicação como no uso na forma de processos de trabalho. Sob essa dimensão dos processos de trabalho, é que usarei adiante como base.

Refiro-me aos meios técnicos da informação como o conjunto de técnica, tecnologia, tecnologia da informação aliada as dimensões teleológicas, com um certo grau de especificidade; veículo fragmentado com um determinado objetivo

¹² Universal no sentido de uma ampla rede de acesso, e não me referindo ao acesso das classes subalternas à informação. Acesso amplo a quem tem acesso, ainda não faço o recorte de classe.

intelectual/manual. Trata-se de uma forma de fazer operacionalizado, por computador, na rede de acesso à internet para a construção, formalização, mensuração de dados específicos para controle, avaliação, acompanhamento, etc. Meios técnicos da informação como a junção de objetos para que surjam novos objetos/dados/objetivos (administrados, manipulados, organizados, criados) pelo profissional operante, ao lidarmos com uma ampla rede de informações, tais meios técnicos potencializam para um determinado objetivo da vida dos sujeitos a quem se destinam as informações/dados.

A definição de como estou entendendo tais conceitos, leva-nos a refletir sobre de fato qual é o papel de quem operacionaliza o veículo, o canal de comunicação, pois, conforme Matterlart (2002) “desde o advento do conceito de sociedade de informação no confronto entre projetos de sociedade, o problema dos intelectuais obcecou as doutrinas de reorganização social pelas técnicas do intelecto.”. Tal qual, “a apropriação pela valorização capitalista da matéria cinzenta e da criatividade das margens críticas para fins de integração é um dos maiores desafios do projeto hegemônico.” (MATTERLART, 2002)

Portanto, a reflexão conceitual dos processos de trabalho neste padrão contemporâneo frente aos desafios na crítica aos processos dominantes, torna a **capacitação e apropriação técnica** essencial para o uso. Diante disto, a capacitação crítica tende a ir para além do técnico e direcionar o uso a favor da classe (ou parte dela) que necessita de alguma representatividade, dado ao padrão de linguagem da dominação. A ocultação da técnica, da linguagem, torna o conhecimento como algo inacessível, elegendo um determinado grupo de uma dada classe ao “privilégio” do conhecimento, deixando claro a concorrência e a ideia de não ser para todos.

Dito isto, ao trazer uma análise conceitual mais ampla, me limitarei a materializar o que eu chamo de meios técnicos da informação aplicado às rotinas da vida social denominado como informática.

Considero como Informática a expressão máxima para o manuseio de dados, criação de linguagem, leituras digitais, o uso da internet dentre todas as possíveis

funções das tecnologias da informação, sendo resumido e operacionalizado através do computador.

Entendo como o computador toda e qualquer máquina que processa e codifica dados em uma dada linguagem. Sabe-se que a principal linguagem do computador é a linguagem binária, e que, com a sua codificação, é possível transformar todo e qualquer dado a uma linguagem desejada. Existem diversas máquinas que codificam os dados (computadores), dentre elas, os mais comuns são os microcomputadores (também conhecidos como *desktop*), *notebook*, *netbook*, *tablet*, *smartphones*, dentre outros. São máquinas e sistemas que são possíveis de serem emparelhadas e trabalhadas em conjunto, potencializando ainda mais o manuseio de dados, a produção de informações e geração do conhecimento.

O uso de planilhas eletrônicas, editores de textos, construção e consulta de banco de dados, enfim, um conjunto de programas de computadores (*software*) que tem como objetivo facilitar e sistematizar os instrumentos e técnicas profissionais. Entendo que o conhecimento da construção ou do uso de ferramentas é fundamental para toda área profissional, principalmente no que tange às áreas de pesquisa e intervenção, por potencializar o cruzamento de dados, onde conforme Veloso (2006, p. 210) “constituindo-se como um elemento potencializador do trabalho em três possibilidades principais: agilização do trabalho e dinamização do atendimento; organização e tratamento de dados; uso de redes e da internet”.

Através da aplicabilidade desses *softwares*, é possível construir redes de relacionamento social, processamento de imagens científicas, mapas, cartas e plantas georreferenciadas, manutenção de banco de dados para subsidiar a elaboração de textos digitais, ou seja, registro das informações cotidianas. No que tange a banco de dados, a consulta a dados censitários (populacionais, econômicos, sociais, etc.) são exemplos dos avanços de acesso universal para toda área profissional.

Não se pode negar também o risco da fetichização¹³ da técnica, das ferramentas, dos instrumentos de trabalho nas práticas profissionais. A complexidade da realidade chama-nos a atenção para a implementação ou transformação dos instrumentais já presentes.

Ao introduzir e problematizar as potencialidades das tecnologias da informação na efetivação da dimensão técnico operativa, pretende-se utilizar como potencializador (ou apoio) as respostas profissionais legitimando a profissão na divisão social e técnica do trabalho, além de tornar notório os desafios das argumentações/objeção das práticas profissionais, contribuindo nas rupturas necessárias a subalternização da profissão.

Diante do exposto, apresentaremos no próximo capítulo como essas tendências entram na Política Nacional de Assistência Social – PNAS – conduzindo para o exercício profissional e a partir de que direcionamento podemos utilizar nas práticas profissionais, materializando as potencialidades dos meios técnicos da informação a partir de um direcionamento teórico crítico no uso das tecnologias da informação.

¹³ Iamamoto (2012, p.93) ao percorrer sobre o entendimento de capital fetiche, dentre de suas interpretações, define fetiche como “sua forma sem conteúdo”. Ousamos dialogar com este conceito a partir do entendimento da valorização de práticas que não contemplem as especificidades da realidade. Seria o mesmo que estipular padrões/valores para mensurações.

CAPÍTULO II

“Na atualidade, não basta criticar a política social; é fundamental realizar a crítica da sua crítica, que quase sempre despreza a realidade e até legitima-a pelo avesso, quer dizer, ao desconhecer a realidade, confirma-a.”
(Evaldo A. Vieira)

CAPÍTULO II

O MINISTÉRIO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME - MDS - E OS MEIOS TÉCNICOS DA INFORMAÇÃO

A conjuntura desfavorável para a implementação de uma política social no Brasil foi um desafio para o Estado desde a Constituição de 1988. Filho (*et.al.*, 2012, p.16) vai nos chamar a atenção a década de 1990 onde “a implementação do projeto democrático de política social prevista na Constituição Federal de 1988 e em suas leis orgânicas (Lei Orgânica da Saúde, Lei Orgânica da Assistência Social e Estatuto da Criança e Adolescente)” apresentavam interesses econômicos em ordem mundial.

Ainda Filho (*et.al.*, 2012, p.16):

“A partir dos anos 1990 e, de forma mais consistente, de 1994, o governo brasileiro (governos Collor de Mello e FHC, respectivamente) assume como orientação para as políticas econômicas e sociais os ditames neoliberais fundados na lógica proposta pelo Consenso de Washiton (estabilização monetária, abertura comercial e privatização) e nos preceitos de um “social-liberalismo” que não se distingue concretamente das experiências neoliberais de redução do Estado na área social.

Em termos gerais, a política social desencadeada pelo governo FHC seguiu os passos neoliberais de reestruturação social-democratas, num país que não constituiu um padrão de intervenção do Estado na área social do porte de tais experiências” (FILHO *et.al.*, 2012, p.16)

Não houve um real estado de bem estar social no Brasil para ter os direitos sociais minimizados. Ocorre que o bem-estar pode ser um efeito não intencional da avarizia. As leis humanas não podem interferir nas leis naturais da economia. O Estado deve fornecer apenas a base legal para que o mercado livre possa maximizar os benefícios, refletindo assim no Estado mínimo sob forte controle dos indivíduos que “compõem” (ou dominam/controlam) a sociedade civil.

Desde modo, Filho *et.al.*, 2012, p.16 destaca que:

“à conjuntura hegemônica do governo FHC apresentou, portanto, um modelo econômico e social (ajuste neoliberal que aposta numa política econômica ortodoxo-monetária, supervalorizando a estabilização e o controle inflacionário e a redução do papel do Estado na área social) incompatível com a universalização e aprofundamento de direitos sociais (FIORI, 1995; SOARES, 2001) (...) No âmbito da assistência social, o governo FHC

pautava-se em duas frentes: o apelo à solidariedade e os programas de transferência de renda” (FILHO et.al., 2012, p.16.)

A solidariedade tem como exemplo emblemático o Programa Comunidade Solidária cujo a primeira dama na época era a responsável. Como consequência desse programa, Filho *et.al.*, (2012, p.16) aponta “que desconheceu a LOAS e a legitimidade do Conselho Nacional de Assistência Social e desenvolveu uma política de desresponsabilização do Estado no trato da “questão social”, através de ações focalizadas, fragmentadas e privativas.” Ainda ele, “outro aspecto a destacar, ainda nesse campo, refere-se à ‘descentralização’ destrutiva” (SOARES, 2000) operada pelo desmonte de instituições nacionais (Legião Brasileira de Assistência/LBA e a Fundação Centro Brasileira para a Infância e Adolescência/FCBIA)” (FILHO et.al., 2012, p.16.)

Esses foram os principais fatos que antecederam o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). O MDS é originário de três estruturas governamentais extintas¹⁴: Ministério Extraordinário de Segurança Alimentar e Nutricional (Mesa), Ministério da Assistência Social (MAS) e Secretaria Executiva do Conselho Gestor Interministerial do Programa Bolsa Família. Com a criação do MDS, em 2004, o Governo Federal centralizou as iniciativas e passou a executar sua estratégia de desenvolvimento social de forma mais robusta e articulada e com maiores investimentos nas políticas públicas, que atendem dezenas de milhões de pessoas. (MDS,2015)

O MDS foi criado em janeiro de 2004, com a missão de promover a inclusão social, a segurança alimentar, a assistência integral e uma renda mínima de cidadania às famílias que vivem em situação de pobreza. Para isso, o órgão implementa inúmeros programas e políticas públicas de desenvolvimento social,

¹⁴ “Antes da criação do MDS, já havia várias iniciativas sociais do governo Lula, sendo o Programa Fome Zero o grande articulador dessas iniciativas. Portanto, era preciso um órgão com a capacidade de interlocução para agregar essas ações que foram inicialmente concebidas separadas, localizadas institucionalmente em vários órgãos do governo. Era preciso um espaço que colocasse em prática uma gestão administrativa que garantisse a integração e a visibilidade ao conjunto de ações (...)Por ser um órgão idealizado pelo governo com cunho articulador, que recebeu ações de vários outros setores, a escolha de incluir “desenvolvimento social” no nome do Ministério não se dá aleatoriamente. Percebe-se claramente que a assistência social, para o governo, é apenas mais um foco de uma ação maior de atenção à exclusão social, que engloba desenvolvimento social e desenvolvimento econômico.” (PAIVA E LOBATO, 2011)

realiza a gestão do Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS) e aprova os orçamentos gerais do Serviço Social da Indústria (Sesi), do Serviço Social do Comércio (Sesc) e do Serviço Social do Transporte (Sest), o sistema S. (MDS, 2015)

Há uma relação entre público e privado neste contexto que merece destaque para darmos continuidade. Ao saber que o MDS surge a partir da necessidade de gestão de uma política social, de responsabilidade estatal, de caráter contínuo, planejado e sistemático, que deveria ser fiscalizado pela sociedade em geral.

O complicador dessa relação entre público e privado é o fato de que o Estado não conseguiu garantir plenamente a implementação e legitimação dos direitos sociais, tendo que recorrer as organizações não governamentais, associações empresariais, dentre outros meios. Esse cenário atual entre Estado e sociedade civil tem sido marcado por uma relação permeada de tensões e negociações, ao Estado criar como modelo de “direito” a partir da lógica de filantropia, benemerência ou beneficência, fruto de um Estado não homogêneo, de uma sociedade civil plural e heterogênea.

A Política de Assistência Social, tem a sua historicidade nas heranças do conservadorismo, assistencialismo e como Raichelis (2011, p. 21) aponta:

“mix de ações dispersas e descontínuas de órgãos governamentais e de instituições privadas, que exercem papel subsidiário na execução de programas e serviços assistenciais [...]. Nesses termos, a tradição acumulada da assistência social tem sido a da regulação *ad hoc*, do tratamento caso a caso, sempre sujeitos a manipulações personalistas e clientelistas a serviço de interesses imediatistas, quando não de práticas de corrupção no uso dos recursos públicos. (RAICHELIS, 2011, p.21)”

Diante do exposto, relação público e privado na Assistência Social fica claro quanto os seus direcionamentos e intervenções, as suas funcionalidades e legitimação de “direitos civis”, levando-nos as percepções fragmentadas da dita a inclusão social, segurança alimentar, assistência integral etc. Voltemos ao papel do MDS.

O MDS por meio de programas de transferência direta de renda¹⁵, proporciona cidadania e inclusão social aos usuários do SUAS. O Ministério também realiza ações estruturantes, emergenciais e sustentáveis de combate à fome, através de ações de produção e distribuição de alimentos, de incentivo à agricultura familiar, de desenvolvimento regional e de educação alimentar, respeitando as diversidades culturais brasileiras. O órgão dedica-se, ainda, a consolidar o direito à assistência social em todo o território nacional e dar agilidade ao repasse de verbas do Governo Federal para os estados e municípios. (MDS, 2015)

Hoje, as ações do MDS são realizadas nas três esferas de Governo e em parceria com sociedade civil, organismos internacionais e instituições de financiamento. Essa articulação estabelece uma sólida rede de proteção e promoção social que quebra o ciclo de pobreza e promove a conquista da cidadania nas comunidades brasileiras. (MDS, 2015)

A Política Nacional de Assistência Social na perspectiva do Sistema Único de Assistência Social (e do tripé de seguridade social, a saber: Previdência Social para quem pode pagar, saúde para todos e Assistência Social para quem dela precisar) ressalta o campo da informação, monitoramento e avaliação, salientando que as novas tecnologias da informação e a ampliação das possibilidades de comunicação contemporânea tem um significado, um sentido técnico e político, podendo e devendo ser consideradas como veios estratégicos para uma melhor atuação no tocante às políticas sociais e a nova concepção do uso da informação, do monitoramento e da avaliação no campo da política de assistência social. (PNAS, 2004)

¹⁵ Os Programas de Transferência de Renda se constituem um tipo de programa social. A segurança social de renda, de competência da Assistência Social, é operada por meio da concessão de bolsas/auxílios financeiros sob determinadas condicionalidades, com presença (ou não) de contrato de compromissos; e da concessão de benefícios continuados, nos termos da lei, para cidadãos não incluídos no sistema contributivo de proteção social, que apresentem vulnerabilidades decorrentes do ciclo de vida e/ou incapacidade para a vida independente e para o trabalho. (Relatório de Informações Sociais – MDS)

A concessão de bolsas auxílios é realizada por meio de Programas de Transferência de Renda, como:

1. Programa Bolsa Família - PBF
2. Programa de Erradicação do Trabalho Infantil - PETI
3. Projovem Adolescente
4. Benefício de Prestação Continuada - BPC

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no território brasileiro resultaram na criação de uma ampla rede de proteção social, que materializa a política pública da assistência social como direito do cidadão e dever do Estado, conforme previsto na Constituição Federal de 1988. Com a sanção da lei de 2011, a Lei do SUAS, tem como premissa de ser um sistema descentralizado e participativo, tendo como direção a unidade e totalidade da ação pública. (MDS, 2015)

O propósito do SUAS é o de superar a fragmentação e a sobreposição das ações governamentais e não governamentais, sem perder de vista as diversidades regionais, as peculiaridades de cada município e as especificidades dos territórios e das populações nele existentes. Sua organização e funcionamento são caracterizados pela gestão compartilhada, pelos equipamentos públicos, pelos serviços e benefícios, pela parceria pública e privada, pela vigilância social, sistema de informação, gestão do trabalho, regulação, monitoramento e avaliação e controle social. Esses aspectos dão novo formato à assistência social pública não contributiva, assegurada pelo Estado como direito social.

A intersectorialidade vem sendo o grande desafio das políticas públicas, principalmente da assistência social. A rede de serviços socioassistenciais do SUAS são organizados por níveis de complexidade: básica e especial.

No que se refere à Proteção Social Básica, de acordo com a Constituição, todos os brasileiros têm direito à Proteção Social Básica. Portanto, o Governo Federal, em conjunto com os estados, o Distrito Federal e os municipais, procura consolidar uma ampla rede de proteção e promoção social. Além dos Benefícios de transferência de renda, como o Programa Bolsa Família, os cidadãos tem direito a vários serviços socioassistenciais. Nos Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), as famílias devem encontrar serviços, como atendimento psicopedagógico, cursos, atividades culturais, esportivas e recreativas. São também para os cidadãos obterem informações sobre os programas sociais do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS.

O Serviço de Proteção Social especial, se divide em duas frentes: Serviço de Proteção Social Especial de Média Complexidade e o Serviço de Proteção Social

Especial de Alta Complexidade. Serviço de Proteção Social Especial de Média Complexidade está voltado para o atendimento a pessoas ou famílias em situação de negligência e/ou violação de direitos, tendo sua representatividade através do Centro de Referência Especializado em Assistência Social - CREAS.

Considerando a definição expressa na Lei nº 12.435/2011, o CREAS é a unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel constituir-se em locus de referência, nos territórios, da oferta de trabalho social especializado no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos. Seu papel no SUAS define, igualmente, seu papel na rede de atendimento. O principal objetivo é o resgate da família, potencializando sua capacidade de proteção aos seus membros. Fortalecer a autoestima dos indivíduos usuários, e seus familiares, para que haja fortalecimento entre os membros da família dos usuários, e reinserção dos mesmos na sociedade. (Cartilha CREAS, 2011)

São considerados serviços de Proteção Social Especial (PSE) de Alta Complexidade aqueles que oferecem atendimento às famílias e indivíduos que se encontram em situação de abandono, ameaça ou violação de direitos, necessitando de acolhimento provisório, fora de seu núcleo familiar de origem. (MDS, 2015)

Esses serviços visam a garantir proteção integral a indivíduos ou famílias em situação de risco pessoal e social, com vínculos familiares rompidos ou extremamente fragilizados, por meio de serviços que garantam o acolhimento em ambiente com estrutura física adequada, oferecendo condições de moradia, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade. Os serviços também devem assegurar o fortalecimento dos vínculos familiares e/ou comunitários e o desenvolvimento da autonomia dos usuários. (MDS, 2015)

De acordo com a Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, que dispõe sobre a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, quatro serviços compõem a PSE de Alta Complexidade: Serviço de Acolhimento Institucional (que poderá ser desenvolvido nas modalidades de abrigo institucional, casa-lar, casa de passagem ou residência inclusiva); Serviço de Acolhimento em República; Serviço

de Acolhimento em Família Acolhedora; e Serviço de Proteção em situações de Calamidade Pública e de Emergência. (MDS,2015)

Como órgão regular, o MDS dispõe de diversas ferramentas de apoio para a implementação da oferta de serviços sociais. O Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de Assistência Social (Rede Suas) surgiu para suprir necessidades de comunicação no âmbito do Suas e de acesso a dados sobre a implementação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Iniciativa do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), a Rede serve como instrumento de gestão e divulgação a gestores, técnicos, entidades, sociedade civil e usuários. (MDS, 2015)

A Rede Suas é composta por ferramentas¹⁶ que realizam registro e divulgação de dados sobre recursos repassados; acompanhamento e processamento de informações sobre programas, serviços e benefícios socioassistenciais; gerenciamento de convênios; suporte à gestão orçamentária; entre outras ações relacionadas à gestão da informação do Suas. (MDS,2015)

2.1 OS MEIOS TÉCNICOS DA INFORMAÇÃO DO MDS

Os meios técnicos da informação diante das dimensões das tecnologias da informação, apresentam desafios e potencialidades para a prática profissional, sendo este o desafio da apresentação desta pesquisa no *link* entre formação profissional, uso crítico dos meios técnicos da informação e a proteção social.

A funcionalidade das ferramentas disponibilizadas pelo MDS nos equipamentos públicos estatal da rede socioassistencial, em especial a rede de Proteção Básica e Especial, tem mostrado que o “uso de informação na gestão de políticas públicas não é prática comum no Brasil.” (BRASILEIRO, 2012, p.14).

Tal fenômeno pode ser justificado pela “fragmentação de sistemas de informação, baixa qualidade das informações disponíveis, o desconhecimento da

¹⁶ Como veremos a seguir, como o SAA; CadSUAS; SUASWEB; SISC; BPS na Escola; etc..

disponibilidade de informações de boa qualidade, a ausência de metodologias de análise, dentre outros fatores.” (BRASILEIRO, 2012, p.14).

A marca mais expressiva do uso das tecnologias da informação aplicada ao Serviço Social, em especial ao MDS, é a vigilância socioassistencial. Segundo a PNAS e o Plano Nacional Decenal da Assistência Social, a vigilância é assumida como: “o desenvolvimento da capacidade e de meios de gestão para conhecer a presença de formas de risco, vulnerabilidades e violações de direitos da população e dos territórios e seus agravos”, de forma a “produzir e sistematizar informações quali-quantitativas voltadas à expansão, qualificação, alcance e cobertura da proteção social e à organização e gestão do sistema público” (PNAS, 2004:93 e PNDAS, 2007:42).

A Vigilância socioassistencial é uma área vinculada à gestão SUAS e tem como objetivo a produção e a sistematização de informações territorializadas sobre as “situações de vulnerabilidade e risco” que incidem sobre famílias e indivíduos. Para isso, os processos de trabalhos nos quais se inserem os profissionais responsáveis por tais levantamentos e sistematizações se voltam diretamente para o uso dessas expressões das tecnologias da informação, em especial, os meios técnicos da informação.

A Vigilância Socioassistencial tem como principais objetivos, o diagnóstico socioterritorial como marco zero e referência constante para a ação, do monitoramento como processo sistemático de acompanhamento e da avaliação como ação analítica que alimenta o processo de planejamento.

Ao monitorar e avaliar não estamos apenas medindo, mas construindo um processo sistemático de análise das demandas de proteção social, das ações, características e resultados. Investir em recursos humanos, fomentando formação profissional continuada para realizar leitura da realidade que envolve também o uso da estatística¹⁷.

¹⁷ Nota-se a ausência desta unidade curricular na formação acadêmica atual.

Não se trata apenas em ler dados, mas compreender como estes se constituem, as suas possibilidades e limites. Trata-se de saber ler as estatísticas contidas em diversos bancos de dados, fazer cruzamento das informações e contextualizar a informação à luz da análise das dinâmicas, tensões e entraves dos territórios.

Tudo isso pressupõe um novo perfil para os profissionais¹⁸ que atuam no campo da assistência social, e especialmente na área de vigilância, pois devem ser apoiados na formação continuada para desenvolver competência e habilidades que lhes permitam: Saber onde buscar informações relevantes e se apropriar das formas de consulta das informações; Ler e compreender os dados produzidos por essas fontes; Relacionar essas informações com aquelas produzidas pelas equipes que trabalham diretamente com a população; Construir indicadores de análise de demanda, de acompanhamento e de avaliação da rede socioassistencial.

O uso da informação e da tecnologia qualifica a gestão social quando rompe com a leitura mecânica ou apenas técnica da realidade, mas também quando possibilita relacionar, problematizar e questionar os dados frente às demandas sociais e às potencialidades da população. Mas é preciso destacar que para que o uso da informação qualifique a gestão, é preciso ter estruturas físicas e referenciadas as dimensões do exercício profissional que possibilitem o seu desenvolvimento.

Abaixo, abordarei algumas dessas ferramentas¹⁹ que compõem a Rede SUAS:

O **CadSUAS**: É o Sistema de Cadastro do SUAS (Sistema Único de Assistência Social), instituído pela Portaria nº 430, de 3 de dezembro de 2008. Nele

¹⁸ Trata-se de ideias apresentadas pela assistente social e mestranda em geografia na UNESP - Presidente Prudente, Paula Nascimento Viudes surgidas no seio do seminário temático Território Usado, Memória Social e Serviço Social desta universidade.

¹⁹ Qualquer pessoa pode acessar o sistema, sem a necessidade de login e senha através da Consulta Pública, que apresenta algumas informações dos entes e trabalhadores cadastrados no sistema. Nesta consulta não é permitida a edição de qualquer dado. (MDS,2015)

são inseridas informações cadastrais da Rede Socioassistencial, Órgãos Governamentais e trabalhadores do SUAS. São módulos do CadSUAS:

Rede Socioassistencial: Cras: Cadastro de Centro de Referência de Assistência Social; Creas: Cadastro de Centro de Referência Especializado de Assistência Social;

Unidade Pública: Cadastro de outras Unidades Públicas;

Órgãos Governamentais: Conselho: Cadastro de Conselho Municipal/Estadual de Assistência Social;

Fundo: Cadastro de Fundo Municipal/Estadual de Assistência Social;

Governo Estadual: Cadastro de Governos Estaduais;

Prefeitura: Cadastro de Prefeituras Municipais;

Órgão Gestor: Cadastro de Secretaria Municipal/Estadual de Assistência Social;

Outras: Cadastro de outros entes como Autarquias, Câmaras e Assembleias.

Pessoa Física: Cadastro dos trabalhadores do SUAS.

O **Suasweb**²⁰ é o sistema de funcionalidades específico para a gestão federal do SUAS, e compreende informações sobre:

Plano de Ação do MDS²¹ (planejamento das ações co-financiadas)

Demonstrativo Sintético de Execução Físico-Financeira (prestação de contas)

²⁰ Com o intuito de manter o mesmo padrão visual dos novos sistemas, o SUASweb foi reformulado, tendo seu layout inovado seguindo as novas tendências da web; sua navegação está mais interativa, com novas funcionalidades e integração a outros sistemas e base de dados da Rede SUAS. Outra diferença que pode ser observada, é que neste “novo” sistema, além dos Beneficiários do BPC e de dados financeiros, você poderá acessar os Planos de Ação a partir do ano de 2011 e Demonstrativos Sintético a partir do ano de 2012.

²¹ Os módulos Plano de Ação e Demonstrativo Sintético são abertos anualmente para preenchimento por parte dos gestores e aprovação pelos conselhos de assistência social, os quais possuem login e senha individualizado. É importante destacar que seu preenchimento só pode ser realizado pelos administradores titular ou adjunto do Estado/Município.

Consulta a dados financeiros (contas correntes, saldos e repasses)

Consulta a base cadastral dos beneficiários do BPC (benefício de prestação continuada)

O **Plano de Ação** é o instrumento eletrônico de planejamento utilizado pela SNAS para ordenar e garantir o lançamento e validação anual das informações necessárias ao início ou à continuidade da transferência regular automática de recursos do co-financiamento federal dos serviços socioassistenciais. As informações contidas no Plano de Ação deverão estar coerentes com o Plano de Assistência Social dos respectivos Estados, Municípios e Distrito Federal. Os repasses federais adicionais para financiar novas ações ou fortalecer as existentes, instituídos durante o exercício fiscal, passam a fazer parte integrante do Plano de Ação.

O **BPC na Escola** - Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC) conta com um programa de acompanhamento e monitoramento ao acesso e à permanência de pessoas com deficiência nas escolas. A prioridade é dada a crianças e adolescente entre zero e 18 anos.

O **GeoSuas** é um sistema de georreferenciamento (que integra dados e mapas), desenvolvido para subsidiar as decisões no processo de gestão da Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Ele serve de base especialmente para a construção de indicadores.

O **Info Suas** é um sistema aberto à população, que disponibiliza informações sobre os repasses financeiros do Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS) para os Fundos Estaduais e Municipais de Assistência Social. Também fornece acesso à base de dados sobre os pagamentos realizados em anos anteriores.

O **Sisjovem** é o sistema de acompanhamento e gestão do Projovem Adolescente. Ele fornece aos gestores de assistência social das três esferas de governo informações detalhadas e consolidadas sobre a execução deste serviço socioeducativo. O sistema possibilita o acompanhamento on-line das principais regras estabelecidas para a oferta do serviço e subsidia as tomadas de decisão.

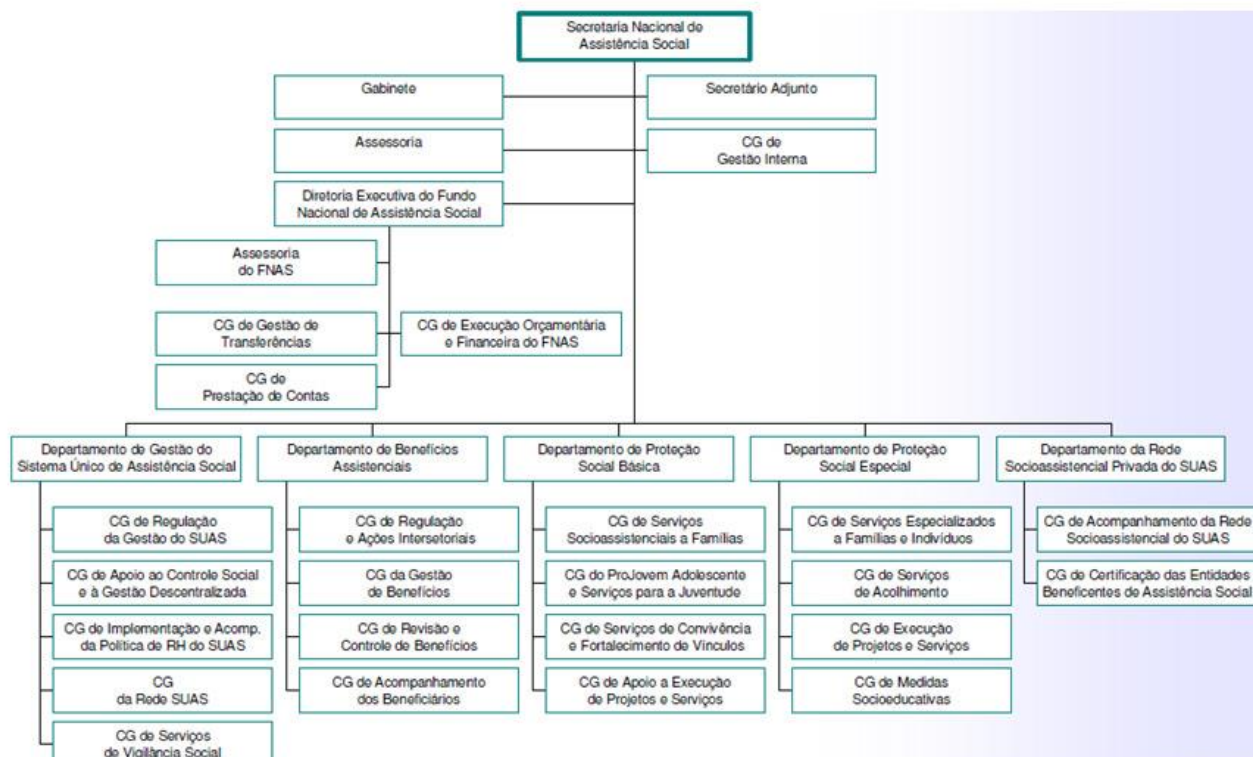
O **SAA** - (Sistema de Autorização e Autenticação): A implantação de uma nova Política de senhas para os Sistemas da Rede SUAS, através da individualização das senhas, visa atender aos requisitos de segurança de acordo com a NBR ISO/IEC 27002:2005. Conforme estabelece a Portaria SNAS Nº 15, de 17 de Dezembro de 2010, o SAA é responsável pela gestão do acesso a Rede SUAS e de outros aplicativos que vierem a ser alocados sob o seu gerenciamento. O modelo é descentralizado, cabendo aos gestores estaduais, municipais e do Distrito Federal o cadastro de usuários, os quais receberão *login* e senha individualizados (vinculação do nome e CPF ao seu *login* e senha) para acesso aos sistemas e de acordo com o perfil selecionado pelo gestor. Assim sendo, é importante ressaltar que as informações inseridas ou excluídas nos sistemas da Rede SUAS são de responsabilidade destes usuários e gestores.

O **SISPETI** é um sistema de controle e acompanhamento das ações ofertadas pelo Serviço Socioeducativo do PETI - Programa de Erradicação do Trabalho Infantil. É um módulo do aplicativo SUASWEB, integrante da Rede SUAS – Sistema Único de Assistência Social.

O **SISC** é uma ferramenta de gestão do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), por meio da qual será realizado o acompanhamento e monitoramento do serviço executado pelos municípios, assim como a apuração dos atendimentos realizados, para fins de cálculo do co-financiamento federal.

Tem se observado que a gestão dos dados assim como os profissionais que operacionalizam, usam, alimentam e manipulam o sistema, tem sido sob indicação política, os chamados “cargos de confiança” de acordo com os Secretários da Assistência Social dos municípios. Em rede nacional, o organograma da Secretária Nacional de Assistência Social se organiza da seguinte maneira:

Figura 1 – Organograma da Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS.



Fonte: MDS, 2015.

O uso dos sistemas disponibilizados pelo MDS está estruturado conforme a figura 1, de acordo com as especificidades de cada cargo/função. Nas secretarias municipais, segue a mesma lógica, tendo cada sistema uma representação dentro do organograma.

Através desses sistemas, também entendidos como meios técnicos da informação por serem específicos de informações socioassistenciais, a mensuração dos dados dos municípios perpassa por diversos sistemas²², pois são através deles que verbas são liberadas, controles e geração de índices nacionais, dentre outros resultados.

Por serem cargos políticos de gestão da informação e monitoramento, o uso dos meios técnicos da informação torna-se frágil, pois nem sempre quem usa,

²² Como o CadSUAS, SUASweb, GeoSUAS, dentre outros sistemas como já relatado.

alimenta e manipula os sistemas é profissional do Serviço Social ou está inserido no quadro de funcionário estatutário, deixando as plataformas “abertas” a manipulações e manobras políticas.

2.2 O CapacitaSUAS

Vou priorizar neste eixo a apresentação da ação contínua de formação para a legitimação do Sistema Único da Assistência Social - SUAS, estratégias de formação continuada que foram elaboradas pelo Governo Federal para levar o acesso a informação aos técnicos e gestores das instituições do SUAS.

No desempenho das suas atribuições institucionais, o Departamento de Formação e Disseminação (DFD), vinculado à estrutura organizacional da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, é instado a desenvolver e implementar um conjunto bastante diversificado de ações de formação e capacitação e de organização, produção e disseminação de conteúdo, informações e conhecimentos. (CASTRO *et al.*, 2015)

Visto que o SUAS foi implementado em 2005 e tem se aprimorado constantemente, como é o caso da vigilância socioassistencial que foi instaurada em 2012, a necessidade desta formação continuada é legítima, além de possibilitar a inserção de assistentes sociais nos debates contemporâneos acerca dos processos de trabalho e seus desdobramentos técnicos operativos.

Desde o ano de 2006, o DFD/SAGI trabalha em parceria com o Departamento de Gestão do SUAS (DGSUAS), vinculado à Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), no desenho e implementação de ações de formação e capacitação destinadas à qualificação dos trabalhadores e demais agentes públicos que atuam no provimento dos serviços socioassistenciais, na gestão e no controle social do SUAS. (CASTRO *et al.*, 2015)

Na primeira etapa de implementação do CapacitaSUAS, iniciada em 2012, foram desenhados e ofertados três cursos presenciais. A segunda etapa, iniciada em 2014 com o desenho dos cursos, têm a oferta e execução de cinco novos cursos prevista para 2015 e 2016. (CASTRO *et al.*, 2015)

Os processos de planejamento e desenho instrucional desses cursos foram orientados pela perspectiva da Educação Permanente, e baseados em uma metodologia de planejamento pedagógico desenvolvida pela equipe técnica do DFD/SAGI, a partir de estudos efetuados e do aprendizado com a própria experiência no trabalho. (CASTRO *et al.*, 2015)

Em análise de documentos que evidenciam os assuntos/conteúdos trabalhados nos ciclos de formação no capacita SUAS, não foram notados na estrutura da formação continuada conteúdos que permitissem revisar/refletir/criticar ou se capacitar para o uso dos meios técnicos da informação, aplicados a informática.

Observa-se também a preocupação secundária para operacionalização dos instrumentais/ferramentas do SUAS, enaltecendo a lacuna da reflexão acerca dos objetivos das ações assim como para que/quem está impostos tais meios técnicos. O quadro abaixo demonstra de maneira geral a Matiz Pedagógica do CapacitaSUAS:

Figura 2 – Quadro de Matriz Pedagógica do CapacitaSUAS.

QUADRO I – MATRIZ PEDAGÓGICA

MÓDULO/ UNIDADE	EMENTA	CARGA HORÁRIA	OBJETIVOS INSTRUCIONAIS	ENFOQUE	ATIVIDADES PEDAGÓGICAS
- Identifica o Módulo e as Unidades em que se divide o conteúdo do Curso.	<ul style="list-style-type: none"> - Tópicos dos conteúdos que serão abordados no Curso; - Selecionados com base nas competências que se pretende formar junto aos trabalhadores; - Meios para se alcançar os objetivos instrucionais ou, o que dá no mesmo, instrumentos para o desenvolvimento das capacidades expressas naqueles objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica o quantitativo de horas aula dedicado a cada Módulo e Unidade de conteúdo; - Responde ao grau de complexidade do conteúdo a que se refere, ao enfoque a ser dado a esse conteúdo e ao tipo de atividade que lhe serve de substrato didático-pedagógico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Representados pelas capacidades que se pretende desenvolver junto aos alunos; - Elemento central e ordenador de todo o processo pedagógico: do planejamento instrucional, do processo de ensino-aprendizagem, da avaliação da aprendizagem e da avaliação da eficácia da capacitação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dentre as diferentes abordagens que podem ser dadas a um determinado conteúdo, o enfoque dirige a atenção do trabalho pedagógico para aquela que se afigura mais adequada aos objetivos perseguidos pelo curso. 	<p>Aula Expositiva/Dialogada: apresentação dos conteúdos de forma didática e sistematizada, de acordo com um enfoque determinado, visando ao alcance dos objetivos de aprendizagem planejados, e de modo a estimular e acolher a participação dos alunos.</p> <p>Oficina de Aprendizagem: desenvolvimento de uma ou de um conjunto de dinâmicas e estratégias de trabalho (estudo de caso, resolução de problema, encenação de situação, etc) que permita aos alunos fazer a mediação entre o saber teórico-conceitual e as questões derivadas de suas práticas profissionais, dos seus processos de trabalho ou do contexto social no qual atuam.</p>

Fonte: Caderno de Estudos: Desenvolvimento Social em debate.

Diante do quadro, é possível notar que não foi notado ensaios de abordagem quanto a dimensão instrumental/tecnológica no apoio e uso dos meios técnicos da

informação, aliada aos instrumentais do MDS. Isso contribui para que o profissional seja o responsável pelo o aprendizado desses conteúdos, uma vez que tal capacitação deveria ser dado pelo MDS.

A seguir, apresentaremos como essas tendências entram no Serviço Social através da PNAS, desde a institucionalização das práticas profissionais sua inserção na divisão sócio técnica do trabalho até os desafios atuais na vida cotidiana.

CAPÍTULO III

“Na atualidade, não basta criticar a política social; é fundamental realizar a crítica da sua crítica, que quase sempre despreza a realidade e até legitima-a pelo avesso, quer dizer, ao desconhecer a realidade, confirma-a.”
(Evaldo A. Vieira)

CAPÍTULO III

A Tecnologia da Informação, a informática, os meios técnicos da informação e o Serviço Social.

O Serviço Social na contemporaneidade já apresenta um consenso literário, de sua natureza contraditória, enquanto *“profissão socialmente determinada no interior da divisão sociotécnica do trabalho”* (MOTA, 2013, p.17), no trabalho profissional *“desenvolve atividades mediante a sua inserção no mundo do trabalho assalariado, subordinado às relações que regem o trabalho na sociedade capitalista.”* (MOTA, 2013, p.17)

Iamamoto (1994, p.98) argumenta que:

“A reflexão do Serviço Social no processo de reprodução das relações sociais não se identifica com a tese unilateral que acentua aprioristicamente, o caráter conservador da profissão, como reforço exclusivo do poder vigente. Não se identifica, também, como reforço exclusivo do poder vigente. Não se identifica, também, com a tese oposta, amplamente divulgada no Movimento de Reconceituação, que sustenta, no nível do princípio, a dimensão necessariamente transformadora ou “revolucionária” da atividade profissional.” (IAMAMOTO, 1994, P.98)

Essas duas teses, a determinista e a voluntarista²³ são negadas pela análise *“da inserção do Serviço Social na divisão do trabalho e as novas perspectivas daí decorrentes como sendo um produto histórico.”* (IAMAMOTO, In: IAMAMOTO e CARVALHO, 1994, P.87). Essa transitoriedade histórica apresenta as diversas perspectivas apresentadas pela profissão no Brasil, na qual *“o processo de institucionalização do Serviço Social, como profissão reconhecida na divisão social do trabalho, está vinculado à criação das grandes instituições assistenciais, estatais,*

²³ “A primeira expressa uma visão mecanicista, que sustenta ser o Serviço Social um instrumento exclusivo a serviço de um suposto poder monolítico, estando à profissão fadada, necessariamente, a constituir um reforço exclusivo deste. A busca de uma prática inovadora do Serviço Social seria uma ilusão, não restando à categoria qualquer possibilidade de ser sujeito de sua prática, conferindo-lhe um direcionamento social. A segunda posição, impregnada por uma perspectiva voluntarista (Assistente Social como o agente de transformação), superestima a eficácia política da atividade profissional, ao mesmo tempo em que subestima o papel dos movimentos sociais e das organizações políticas das classes sociais no processo de transformação da sociedade, enquanto sujeitos históricos. Parece também desconhecer a realidade do mercado profissional de trabalho, no qual nos inserimos como trabalhadores assalariados, dependentes de vínculo empregatício com organismos institucionais de caráter predominantemente patronal.” (IAMAMOTO, 1994, pag. 98)

paraestatais ou autárquicas, especialmente na década de 40.” (IAMAMOTO, 1994, p. 92)

O Serviço Social emergido no cenário institucional, é altamente influenciado a realizar no seio de sua intervenção, propostas de atuação profissional baseadas nos princípios e objetivos da instituição ao qual está subordinada²⁴, havendo uma tensão entre o projeto ético-político profissional e os objetivos da instituição que está inserido como assalariado²⁵.

Guerra (2012, p.47) também *“refere à forma pela qual a profissão responde às necessidades sociais, condicionadas que são pelo contexto social (pelas dimensões do espaço e do tempo), donde a particularidade operatória da profissão.”* Frente a particularidade operativa da profissão, a exposição de uma teórica crítica em seus diversos ângulos que fundamenta o exercício profissional, deve ser dialogada de forma objetiva, clara e comum perante a contextos institucionais, o que faz com que nos apropriemos de termologias comuns (tanto o de uso quanto o de troca de informações) para fins “precisos” das demandas institucionais.

Ao ser uma categoria profissional, *“a determinação social da profissão, trata a sua natureza interventiva como uma “especialidade” do Serviço Social”*, compreendendo a transitoriedade histórica do percurso da profissão, afirmando nos movimentos de renovações do saber, fazer e atuação profissional. “O

²⁴ Segundo Iamamoto (2012, p.215) “Os empregadores determinam as necessidades sociais que o trabalho do assistente social deve responder; delimitam a matéria sobre a qual incide esse trabalho; interferem nas condições em que se operam os atendimentos assim como os seus efeitos na reprodução das relações sociais. Eles impõem, ainda, exigências trabalhistas e ocupacionais aos seus empregados especializados e mediam as relações com o trabalho coletivo por eles articulados. É nesta condição de trabalhador assalariado que o assistente social se integra na organização do conjunto de trabalhadores afins, por meio de suas entidades representativas, e com a coletividade da classe trabalhadora.”

²⁵ Iamamoto (2012, p.215) expõe que o “significado social do trabalho profissional do assistente social depende das relações que estabelece com os sujeitos sociais que o contratam, os quais personificam funções diferenciadas na sociedade. Ainda que a natureza qualitativa dessa especialização do trabalho se preserve nas várias inserções ocupacionais, o significado social de seu processamento não é idêntico nas diferentes condições em que se realiza esse trabalho porquanto envolvido em relações sociais distintas.

desenvolvimento histórico do Serviço Social permitiu a construção de uma relativa autonomia teórico-metodológica, ética e técnica-política, mediada pela chancela do Estado,” através da constatação e formação intelectual “via formação universitária e mecanismos jurídicos de regulação profissional (leis de regulamentação, código de ética e conselhos profissionais)”, associando publicamente o reconhecimento do Serviço Social enquanto profissão. (MOTA, 2013, p.18).

Iamamoto entende esta relativa autonomia a partir dos espaços sócio ocupacionais que o assistente social ocupam (Estado, empresa, organizações não-governamentais, organização da classe trabalhadora etc...). Esses espaços estabelecem as prioridades a serem cumpridas, interferindo na definição dos papéis e das funções que compõem o cotidiano do trabalho institucional, e na organização do processo de trabalho do qual o assistente social participa e, ainda, que este profissional na sua condição de assalariado especializado, não dispõe de uma “autonomia” para legitimar o processo de trabalho no qual se inscreve.

O profissional do Serviço Social, segundo Mota (2013):

“Em uma área institucional do saber que referencia, legitima e constitui o sujeito profissional, regulada, social e juridicamente, voltada para a implementação de ações e iniciativas no âmbito do trabalho coletivo, de natureza improdutiva. Todavia, ambas determinadas pela divisão social e técnica do trabalho”. (MOTA, 2013, p.20)

Considerando que a inserção do Serviço Social na “divisão social e técnica do trabalho da sociedade capitalista, sua localização na estrutura sócio ocupacional das políticas sociais e a construção de sua funcionalidade no espaço de mediação entre as classes sociais e o Estado” (GUERRA, 2012, P. 55) proporcionam à profissão, na dimensão interventiva, um caráter político. Ainda Guerra (2012, p. 55) “dada esta dimensão da profissão, o profissional redimensiona o alcance e estabelece os limites da intervenção, bem como o estatuto das suas técnicas, objetos e objetivos.”

A racionalidade dominante ditada pelo sistema capitalismo faz com que pensemos e repensemos criticamente os instrumentais que existentes, como afirma SANTOS, SOUZA FILHO e BACKX (2012, p. 23):

“Usar um instrumento que tenha surgido em determinado contexto histórico, com uma determinada finalidade e direção social, não necessariamente o inviabiliza de ser empregado em outro contexto histórico, com outra finalidade e direção. Isso é o que permite recorrer a determinados meios que têm uma origem tradicional conservadora e identificar elementos desses meios e fins que podem ser incorporados em outra direção teórica e social.” (SANTOS, SOUZA FILHO e BACKX, 2012, p. 23).

Dada à crítica referenciada a dimensão técnico operativa, na importância do tripé do fazer profissional²⁶, sabemos que a atuação profissional não pode ser reduzida ao que se denomina de instrumental técnico operativo, pois vai além dos instrumentos e técnicas. O profissional do Serviço Social ao adotar ações com objetivos concretos de redução/avaliação/mediação de conflitos/negligência/violação de direitos apresentados pelas expressões da questão social, “*se encontram, portanto, estratégias, táticas, instrumentos e técnicas, conhecimentos específicos, procedimentos, ética, cultura profissional e institucional, particularidades dos contextos organizacionais,*” evidencia a importância do tripé a fundamentação explícita do fazer profissional. (SANTOS, SOUZA FILHO e BACKX, 2012, p. 20).

O trabalho do Assistente Social se realiza nas condições concretas em que as ações e os instrumentos profissionais, “*o que envolve as demandas sociais produzidas pela sociabilidade capitalista, as instituições que incorporam demandas e organizam ações sociais vinculadas às políticas sociais, atreladas à oferta de serviços sociais, compondo as diversas intervenções sobre as expressões da questão social.*” (TRINDADE, 2012, P.73) A necessidade de respostas profissionais faz com que os Assistentes Sociais desenvolvam ações, procedimentos e instrumentos fundamentados no projeto político da profissão, “*com suas dimensões: teórica (do saber, do conhecimento) técnica (saber fazer) e ética (os objetivos que indicam as intencionalidades).*” (TRINDADE, 2012, P.73)

²⁶ Apresentadas no texto como dimensão técnico operativa, teórico-metodológica e ético-política, para o fazer profissional, que mantém uma relação de unidade, apesar de suas particularidades. Guerra (2013, P.39) define: “Parte-se do pressuposto de que o exercício profissional do assistente social, recebendo as determinações históricas, estruturais e conjunturais da sociedade burguesa e respondendo a elas, consiste em uma totalidade de diversas dimensões que se auto implicam, se auto explicam e se determinam entre si.”.

Trabalharemos o conceito de questão social conforme lamamoto (2012, p.156) como sendo “o conjunto das desigualdades e lutas sociais, produzidas e reproduzidas no movimento contraditório das relações sociais, alcançando plenitudes se suas expressões e matizes em tempo de capital fetiche”. Esta definição nos permitirá compreender a **“arena de lutas políticas e culturais na disputa entre projetos societários”** (lamamoto, 2012, p.156).

Inscrita no conjunto de atividades/ações dos profissionais do Serviço Social, “a técnica é uma construção histórica que implica em aprimoramento do instrumento; (SANTOS, SOUZA FILHO e BACKX, 2012, p. 28) aprimoramento este que aciona o conjunto das dimensões que integram o exercício profissional;” e não deve se reduzir ao já dado, trata-se gradativamente e criticamente a se apropriar de novas maneiras e novas tecnologias disponíveis na contemporaneidade.

O cotidiano profissional com as demandas institucionais no espaço sócio ocupacional, pressupõe o diálogo com diferentes áreas, a incorporação de parâmetros de ordens diversas (administrativas, jurídicas, profissionais, etc...) para atender, reivindicar, sistematizar, dialogar, construir conteúdos e dados e respostas nas especificidades profissionais. Refiro-me ao conteúdo de uma teoria social crítica baseada num referencial teórico que aporte e norteie suas ações e intervenções profissionais, que a partir de seu caráter crítico possa transmitir informações de compreensão universal, diminuindo os “ruídos” das ações interprofissionais ao sabermos lidar com ferramentas que possibilitem esse diálogo.

Ao entender que a formação legitima o reconhecimento da profissão no mundo do trabalho, também compete à esta formação, o dialogo contemporâneo contextualizado com os desdobramentos das tecnologias, ao entender que na divisão social do trabalho está condicionada ao uso comum, de ferramentas e tecnologias palpáveis aos meios e fins do fazer profissional.

Como exemplo do referido acima, Trindade (2012, p.80) diz:

“O registro de dados a partir dos atendimentos realizados pelos assistentes sociais tem se constituído numa exigência institucional, para levantamentos estatísticos (mapas, informativos, quadros, tabelas) e para o registro da produtividade do serviço. Tal

requisito é pertinente à rotina e as obrigações institucionais, mas quando esse registro é o único realizado ou é a motivação principal para o uso da documentação pelos profissionais, cabe uma reflexão técnica e ética.” (TRINDADE, 2012, P.80)

A reflexão ética da ação é inerente as atribuições e competências profissionais da profissão, em sua dimensão teórico e critica, reafirmando o comprometimento da sua capacidade teleológica do exercício profissional.

Ainda Trindade (2012, p. 94) considera que *“limitar-se aquilo que é determinado pela lógica institucional, sem vislumbrar a ampliação das possibilidades de intervenção, leva o assistente social a ser um mero cumpridor de tarefas, sem a capacidade propositiva que o fará um profissional atuante e reconhecido coletivamente”*. Face ao exposto, cabe a necessidade de apropriação crítica de novas formas de fazer, a fim de contribuir para um uso intencional a efetivação dos direitos sociais.

Para uma profissão na divisão social e técnica do trabalho no contexto de novas exigências do mercado de trabalho, os assistentes sociais têm se inclinado a se apropriarem do novo que surge, onde “não significa uma regressão aos velhos dilemas presentes na busca de uma suposta especificidade profissional aprisionada nos muros internos da profissão, em geral reduzida à dimensão dos métodos e técnicas do Serviço Social” (IAMAMOTO, 2012. p.64). Pressupõe portanto, uma formação sólida que instigue o uso das novas maneiras de dar respostas às expressões da questão social, em conformidade com o projeto ético-político do Serviço Social.

Conforme Iamamoto (2012, p.63): “A reestruturação tecnológica e organizacional das empresas e dos organismos estatais impulsionam o redimensionamento do trabalho profissional e as respectivas funções desempenhadas, com radical alteração das rotinas de trabalho”, forçando o profissional de Serviço Social a alcançar metas e exigências, de produção para continuar a função de mediador entre as demandas dos usuários, legitimação de seus direitos e as demandas institucionais. Tais exigências colocam a imediata requalificação de sua força de trabalho.

Iamamoto (2012, p.63) expõe que “o desafio é o assistente social ultrapassar a perplexidade e apropriar-se dos novos espaços profissionais, orientando a atuação segundo os princípios ético-políticos da profissão”. A capacitação técnica para o uso das inovações tecnológicas ao exercício profissional, ganha, gradativamente, um reconhecimento inteligível quanto ao direcionamento crítico de seu uso, firmando o posicionamento da função do serviço social ao novo que surge.

Albuquerque (1998,p. 47) também nos chama a atenção para o fato que “a relação do Serviço Social com a informática e seu uso ético na prática profissional para acelerar o processo de democratização têm sido pouco discutido nas salas de aula como componente essencial da formação profissional” levando-nos a crer que a atual conjuntura do mercado de trabalho, mergulhado intencionalmente nas dimensões da tecnologia da informação, fruto da lógica do controle e gestão, carece quanto de preparo para o uso “consciente” dessas ferramentas. Ainda Albuquerque (1998):

“O estagiário que não tiver essa habilidade, pelo menos iniciante, apesar de sua competência acadêmica, nem entra para o processo de seleção. Se este aluno, como futuro profissional de Serviço Social, não souber dominar o uso (e isso implica necessariamente dominar todos os programas, mas o conhecimento das possibilidades e potencialidades da informática na prática profissional) já pode considerar-se defasado em relação às exigências da profissão e terá difícil acesso ao mercado de trabalho” (ALBUQUERQUE, 1998, p. 47)

Embora tenhamos que admitir que existem espaços sócio ocupacionais que não possuem a infra estrutura mínima para o uso dos meios técnicos da informação na esfera tecnológica, que torna-se um desafio para a materialização das potencialidades das tecnologias da informação nas realidades profissional.

De fato, há um consenso dos desafios contemporâneos colocados às respostas do Serviço Social, inclinando, gradativamente, a profissão a incorporar novos instrumentos, ferramentas e técnicas em conformidade com as dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas.

3.1 A perspectiva das técnicas, instrumentos e ferramentas

Desde o processo de renovação do Serviço Social Brasileiro, a necessidade de novas técnicas e métodos para o trabalho profissional se fazia necessário. Desde então, um conjunto de profissionais começou a avaliar o significado de sua prática e seus fundamentos teóricos, metodológicos e éticos assim como o seu arsenal técnico face a conjuntura das respostas as demandas sociais da época.

Toda vez que a categoria profissional do Serviço Social chega perto de uma nova tecnologia, ou toda vez que ela desenvolve ou chega perto de um novo padrão de cultura, e de linguagem, desenvolvimento cultural, ela sente a necessidade de transmitir isso a novas gerações, tendo como principal iniciativa, as capacitações continuadas assim como com impulsos para a revisão dos currículos dos cursos de Serviço Social.

Atualmente esse cenário mudou, deixando explicito que já não é mais velocidade de transformação que a categoria demanda, e, sim, aceleração da transformação, proporcionando a categoria a se preocupar mais com a rapidez do processo de trabalho do que acompanhar apenas o movimento flexibilizando as novas tendências frente as tecnologias da informação.

A transformação social²⁷ está implicada diretamente com a proposta ético-política da profissão, onde subordinado a lógica vigente tem se incorporado novas tendências técnico instrumentais. Essas novas tecnologias, tendencialmente tem horizontalizado, no sentido de permitir o mesmo acesso a informação, interferindo nas estruturas piramidais e hierárquicas onde eram estipulados as políticas, os serviços sociais e os acessos aos direitos.

²⁷ O processo de transformação social, bem como Silva (2004) apresenta, no entendimento de Karl Marx, está estreitamente relacionado com as contradições e com as lutas de classes que se desenvolvem na própria base material da sociedade. Trata-se de uma concepção que contempla uma relação dialética entre infraestrutura e superestrutura, entre ser e consciência, enfim, uma relação onde o homem é considerado como sujeito ativo no processo; um sujeito que, dentro de certas circunstâncias, influi na transformação social. Assim, pode-se dizer que, para Marx, a transformação social ocorre na medida que as contradições que se manifestam na base material da sociedade deem origem a determinadas formas de consciência e, conforme essa consciência, os homens atuem no sentido de transformar ou de conservar a realidade social. (SILVA, 2004)

Atualmente, a evolução do uso da tecnologia na sociedade, faz com que as pessoas em geral produzam digitalmente, façam leituras digitalmente, enfim, tem-se o seu uso em todo contexto cotidiano da sua vida social. E a vida social tem influenciado novas tendências de linguagem, na qual precisam-se comunicar de uma maneira que esta dominante socialmente, **tem que se falar a mesma linguagem, e essa fala é usar essas novas tecnologias, os meios técnicos da informação.**

As Tecnologias da Informação ao entrarem na vida social cotidiana (seja do profissional ou dos usuários que chegam até ele) torna-se necessário o envolvimento com demanda. A partir das novas gerações que se expressam nessa “vida social”, essas tendências implicam que o profissional precisa se apropriar delas, a fim de usar intencionalmente tais tecnologias, seja no enfrentamento das expressões da questão social, seja na gestão social ou seja no referenciamento desses usuários nas políticas de proteção social.

O uso dos meios técnicos de informação tem admitido pensar que também trouxeram benefícios aos processos de trabalhos em que se inserem os assistentes social. Pode-se explicitar tais contribuições ao analisarmos o cruzamento de dados de atendimento com indicadores sociais através de programas de computadores ou da rede de acesso universal (internet), a manutenção de banco de dados da população usuária, facilitando e otimizando o processo de gestão de serviços sociais, assim como o planejamento eficiente e eficaz, e ainda um constante processo de monitoramento e avaliação. (SILVA, 2003).

A capacitação profissional para operacionalizar instrumentos que facilitam o manuseio de informações torna-se fundamental para as políticas de proteção social, assim como nos campos de pesquisa e intervenções. Assim, este estudo se propõe a uma aproximação do uso da tecnologia da informação como aliada ao trabalho profissional do Assistente Social. Trata-se de desafios profissional que permitem aos profissionais um protagonismo prático e teórico para o uso dos meios técnicos de informação na perspectiva dos direitos e da democratização da informação.

O uso intencional de técnicas para um objetivo comum transforma-a em tecnologia (como a capacidade de sintetizar diferentes técnicas num único objetivo).

Essa capacidade esta aliada a nossa capacidade teleológica ao predeterminar as possíveis ações e consequências que esse uso poderá ocasionar.

Ao trabalharmos com os Sistemas de Informações ou os meios técnicos da informação, temos como premissa a capacidade teleológica de sabermos para que propósitos estamos utilizando-as, para que fins e como esses instrumentais podem potencializar a nossa prática profissional.

A minha concepção de técnica é a de pegar objetos separados e transformá-las em algo (tangível ou intangível). Entendo como tecnologia a junção desses objetos para que surjam novos objetivos (administrado, manipulado, organizado, criado) pelo profissional operante. A meu ver, ao lidamos com uma ampla rede de informações, tais tecnologias potencializam a vida dos sujeitos a quem se destina a nossa profissão, para além da categoria trabalho em que estamos situados.

É importante manter uma separação quanto ao uso dessas tendências instrumentais, ao separarmos o entendimento de tecnologias em duas direções: Na justificação do nosso fazer profissional e na justificação da nossa categoria enquanto profissão.

No que tange a justificação do nosso fazer profissional, me refiro às maneiras de como os profissionais se colocam ou respondem em seus campos de trabalho. As novas tendências instrumentais levam-nos a refletir sobre o papel dela nos processos de trabalho, pois teme-se a obrigatoriedade no “dever” profissional ocasionando a alienação e mecanização do exercício profissional.

A partir do momento em que essas categoriais passam a não serem inconscientes, são formas de respostas, dentro de uma linha científica, de uma dada qualificação profissional numa graduação acadêmica no uso de instrumentais e ferramentas de cunho de “nível superior” (referindo-me ao grau alcançado na conclusão do curso de graduação), são formas de interagir e legitimar posicionamentos ideológicos ao que o Serviço Social se propõe, e o não uso dessas técnicas (ferramentas e instrumentos) ocasionam para uma ideia de transformação tão alienada, a partir de uma especificidade ético-política, teórico-metodológica e técnico operativa voltada para a mesma categoria, dialogando pouco com outras

profissões que complementem os objetivos do nosso “trabalho”, alcançando gradativamente espaços que poderíamos legitimar melhor nossas propostas.

Na justificação da nossa categoria enquanto profissão, a globalização neoliberal não nega a precariedade em que os direitos sociais (e suas políticas) se encontram, ocasionando a precarização do acesso da população usuária. É inegável dizer que a lógica empresarial (me refiro à gestão empresarial mergulhada nos números (para justificativa)), nega o sujeito social enquanto multiplicador de ideologias mercantilistas (da lei do valor) que muitas das vezes o fazer “racional” não considera as “influências” que os usuários estão submetidos²⁸. Robotizar as relações entre Política Social e o Sujeito Social, é a principal crítica apresentada pela categoria profissional.

Dadas às justificativas, a tecnologia da informação enquanto ferramenta para o fazer profissional, é de vital importância para legitimar uma dada ideologia mergulhada numa contraordem societária ao qual estamos inseridos, potencializando dentro de uma linguagem mais comum (referindo-me as outras áreas que atuam em paralelo com o Serviço Social) nossas reais intenções interventivas, deixando claro para quem estamos trabalhando e a que propósito.

Falar sobre tecnologias da informação é falar de totalidades imensuráveis, por se tratar de um assunto bem amplo, técnico e instrumental. Muitas das vezes, quando isoladas e reduzidas a apenas ferramentas, tem sua maior representatividade através da Informática.

Os meios técnicos da informação²⁹ incluídas no campo da tecnologia da informação enquanto dimensão técnico operativa como instrumento/ferramenta de otimização de caráter operacional, tem como finalidade atender (não somente) ao

²⁸ Crítico a forma como as Políticas Públicas Sociais tem limitado o seu público-alvo, a partir do momento em que os usuários influenciados pela lógica mercantilista, a do consumo de bens materiais, influência o acesso a programas de transferência de renda, que muitas das vezes desconsideram a inserção dos usuários num dado território vulnerável, e se prende ao acúmulo de bens que os usuários tiveram acesso.

²⁹ Trabalharei com o conceito de veículos que manuseiam/manipulam os dados/informação, os instrumentos/equipamentos físicos, que posteriormente tornam-se as ferramentas aliadas ao processo de trabalho profissional, dentro da dimensão da tecnologia da informação.

capital, *“ao tomá-lo com base em sua natureza contraditória pode-se sugerir que este recurso pode tanto conservar e reproduzir aspectos do modo de organização capitalista quanto buscar negá-los e superá-los.”* (VELOSO,2006) em sua relação do tempo e processo de alienação. Porém, ao potencializar a prática profissional do Assistente Social, acaba sendo um importante aliado ao exercício profissional, para a legitimação dos direitos, e ainda assim, *“compreendida numa perspectiva de totalidade, a TI pode atender interesses contraditórios do capital e do trabalho, constituindo-se, portanto, como um campo de disputas em que projetos societários se confrontam.”* (VELOSO, 2006)

Com o advento da revolução cibernética³⁰ e sua incorporação no âmbito dos espaços sócio ocupacionais, em vez dos profissionais apenas seguirem essas tendências, **é esperado que haja uma incorporação crítica das novas tendências**, e que se busque informações, para assim experimentar seus usos (ou utilizá-la), compartilhando as potencias de intervenção e análises das realidades apresentadas às frentes de trabalho.

As novas tendências de uso dos meios técnicos da informação na vida social (na fala, na escrita, na leitura) colabora para a criação e produção dos dados. Ao nos debruçarmos nas ferramentas que possibilitem materializar/sistematizar pensamentos ou produções textuais de uma maneira mais eficiente, eficaz, precisa, sem perder ou desconsiderar esse processo de “amadurecimento” investigativo e teórico na produção de dados, podendo editá-los e reeditá-los a qualquer momento. No uso profissional, potencializa e legitima a importância dessas apropriações na apresentação e troca de conhecimento entre os profissionais e a população usuária.

A potencialização do exercício profissional era, até então, uma questão de acesso a softwares que possibilitassem a execução de demandas. Os *softwares*

³⁰ Conforme VELOSO (2006, p.48) ao citar como observou Mattelart (2002), trata-se de um conceito marcado por imprecisões, em que impera a vontade de legitimá-lo, apresentando-o como uma realidade inevitável. Em suas palavras, instala-se “um conceito puramente instrumental de sociedade da informação”, no qual são apagadas “as implicações sociopolíticas de uma expressão que supostamente designa o novo destino do mundo” (Matterlart, 2002, p.73). Assim, o autor destaca a criação de um “paradigma tecnoinformacional” que se encontra no centro de um “projeto geopolítico que tem como função garantir o rearranjo geoeconômico do planeta em torno dos valores da democracia de mercado e de um mundo unipolar” (idem, ibidem, p.139) (VELOSO, 2006, p.48)

livres têm como função levar o acesso a programas que antigamente eram pagos, deixando a ferramenta disponível em qualquer ambiente institucional, cabendo apenas ao profissional o conhecimento básico sobre a existência e uso de tais ferramentas.

No que tange a banco de dados, a busca constante por dados censitários (populacionais, econômicos, sociais, etc.) é um dos grandes desafios presentes na profissão, pois deve-se estar constantemente criticando a intencionalidade dos dados e os métodos utilizados para produzi-los, fazendo com que esses dados dialoguem com suas leituras de uma dada realidade, assim como as concepções de uma construção histórico-crítica sobre o que se quer demonstrar/pesquisar/intervir.

Para Albuquerque (1998, p. 49):

“A informática hoje não pode ser considerada apenas um processo de registro, processamento e distribuição imediata de informações, uma tecnologia que serve ao capitalismo global. Precisa ser utilizada como instrumento decisivo da democratização, um meio de socialização de informação e decisões, uma garantia de democracia cultural para a população à margem dos processos de modernização. Pode reforçar o seu poder de compreensão e controle sobre sua realidade. Para a informática ser realmente um instrumento, uma ferramenta, na democratização da cultura, o Serviço Social precisa enfrentar os desafios de novos paradigmas, globalização, revolução informacional, e do uso de novos instrumentos para assegurar essa democratização” (ALBUQUERQUE, 1998, p. 49).

Diante do relatado, a democratização das tendenciais tecnológicas tem flexionado aos Assistentes Sociais a começarem a dialogar com as inovações no campo da vida social. Ao estar informatizado as relações sociais nas realidades dos campos de trabalho, seja no cotidiano dos usuários ou no cotidiano dos técnicos, desperta para a reflexão em como a profissão tem se posicionando perante aos desafios do mundo virtual.

Observa-se por exemplo, o programa bolsa família, ao estar informatizado, o técnico alimenta o sistema através de seus acompanhamentos, renova o benefício, bloqueia o benefício, cruza os dados com outras políticas ou benefícios em prol da verificação do cumprimento das condicionalidades do benefício, etc....

Na atuação no âmbito da Política Nacional de Assistência Social – PNAS, além desses programas específicos para diversas funções, existem sistemas computacionais que estão interligados diretamente a rede (internet), é o caso dos sistemas computacionais do MDS. O MDS hoje possui diversos instrumentais e ferramentas vinculadas à internet que os profissionais do serviço social utilizam. Dentre os mais comuns, temos o cadastro único, Sistema de Cadastro do Sistema único de Assistência Social, os programas da vigilância socioassistencial dentre outros.

Inegável a inserção gradativa desses instrumentais nas políticas de proteção social, tendo os seus agentes a principal função de alimentar esses sistemas. A cotidianidade profissional nesses espaços torna o risco de institucionalização do exercício profissional muito maior, levando-nos a crer que as capacitações continuadas para o uso dessas ferramentas aliadas as dimensões do exercício profissional, são vitais para o não distanciamento do projeto político de profissão, além de ter o conhecimento das oportunidades que essas ferramentas também trazem a prática profissional, como veremos no capítulo a seguir.

CAPÍTULO IV

CAPÍTULO IV

A INFORMÁTICA COMO UMA FERRAMENTA PROPULSORA DA INSTRUMENTALIDADE PROFISSIONAL

Este capítulo tem como objeto materializar as potencialidades dos meios técnicos da informação para o exercício profissional, do nosso ponto de vista. Utilizarei de ferramentas comuns ao exercício profissional até uma sofisticação³¹ técnica para mensuramento de análise de um estudo de caso.

Um novo pensar sobre o uso das tecnologias da informação e seus meios técnicos aplicados na observação/intervenção e identificação das múltiplas expressões da questão social tem nos despertado a repensarmos a dimensão técnica operativa diante das inovações tecnológicas.

A informática como ferramenta potencializadora para o desdobramento e apoio dos/nos instrumentos técnicos, ganham visibilidade quanto ao seu uso e para quem se destina. Ao situá-la como uma possível propulsora da instrumentalidade profissional, desafiaremos-nos a trabalhar conscientemente com a “manipulação” direta para a resolução/encaminhamentos respostas no enfrentamento das expressões da questão social, no âmbito de uma política social.

Diante disso, ao adotarmos a instrumentalidade como categoria central para o uso das tecnologias da informação e seus meios técnicos no trabalho profissional, utilizaremos GUERRA (2000) para conceituarmos instrumentalidade. Segundo esta autora, “instrumentalidade como propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos”. Ou seja, consideramos como instrumentalidade o ato consciente e/ou intencional a partir de uma dada rotina onde, ao mesmo tempo que transforma a realidade, é transformada, ou seja, o entendimento de se (re)pensar sobre os instrumentais e ferramentas utilizados no exercício profissional como o ato de refletir as suas práticas. Segundo GUERRA (2000) “como uma propriedade sócio-histórica da profissão, por possibilitar o

³¹ Técnica sofisticada enquanto técnica especializada, de uso incomum nas ciências sociais aplicadas.

atendimento das demandas e o alcance de objetivos (profissionais e sociais) constitui-se numa condição concreta de reconhecimento social da profissão”.

A prática profissional não é formada somente pelo uso daqueles instrumentos necessários, como entrevistas, grupos, encaminhamentos, visitas domiciliares, estudo social, relatórios, laudos, pareceres, etc... Compete aos profissionais a responsabilidade de fazer a suspensão da cotidianidade e repensar suas intervenções a partir do direcionamento desejado. Uma estratégia essencial nesse processo, é o Plano de Ação, a partir da dimensão propositiva e avaliativa da profissão.

Reconhecemos a informática, através de seus softwares e recursos, como uma grande aliada aos processos de trabalho nos quais se insere o trabalho profissional. Como exemplo, utilizarei das potencialidades do *Excel* na cotidianidade profissional.

O *Microsoft Office Excel* é um editor de planilhas produzido pela Microsoft para computadores que utilizam o sistema operacional *Microsoft Windows*, além de computadores *Macintosh* da *Apple Inc.* e dispositivos móveis como o *Windows Phone*, *Android* ou o *iOS*. Seus recursos incluem uma interface intuitiva e capacitadas ferramentas de cálculo e de construção de gráficos que, juntamente com marketing agressivo, tornaram o Excel um dos mais populares aplicativos de computador até hoje.

Na rotina de um Centro de Referência Especializado em Assistência Social – CREAS pode ser preenchido o fluxo de usuários, as demandas emergentes, localidade, idade, situação, etc... e ser quantificado rapidamente para o planejamento técnico das principais demandas do CREAS, assim como a alimentação mensal dos instrumentais do MDS.

O exemplo a seguir materializará as potencialidades do uso desta ferramenta, segue um caso fictício:

Figura 3 – Exemplo fictício de planilha do excel/.

Ano de Entrada	Enc. por	Legenda	Nome do Usuário	Idade	Bairro	NIS	Situação atual	Técnico de Referência
2013	Promotoria do Idoso	Idoso	Joao	79	Centro	000000000-00	Falecido	A.S. Olga
2013	Conselho Tutelar	PCD	Maria	19	Parque das Bandeiras	000000000-01	Em acompanhamento	A.S. Josy
2013	Demanda Espontânea	Violência Doméstica	Yolanda	22	Gonzaguinha	000000000-02	PAEFI	A.S. Ana
2014	DDM	Violência Doméstica	Maria Jose	35	Parque Bitarú	000000000-03	Em acompanhamento	A.S. Lorena
2014	DDM	Violência Doméstica	Maria das Flores	41	Gonzaguinha	000000000-04	Em acompanhamento	A.S. José
2014	Conselho Tutelar	Violência Doméstica	Marcondes	40	Centro	000000000-05	Em acompanhamento	A.S. Pedro
2014	Demanda Espontânea	Violência Doméstica	Juscelino	37	Centro	000000000-06	Em acompanhamento	A.S. Ana
2014	Demanda Espontânea	Violência Doméstica	Ana Clara	30	Centro	000000000-07	PAEFI	A.S. Josy
2015	Promotoria do Idoso	Idosa	Melissa	20	Centro	000000000-08	Falecido	A.S. Pedro
2015	Demanda Espontânea	Violência Doméstica	Gustavo	21	Centro	000000000-09	Referenciado	A.S. Josy
2015	Conselho Tutelar	Violência Doméstica	Daniela	25	Centro	000000000-10	Em acompanhamento	A.S. José
2015	DDM	Violência Doméstica	Andrea	27	Parque Bitarú	000000000-11	Em acompanhamento	A.S. Pedro
2015	DDM	Violência Doméstica	Norma	22	Parque Bitarú	000000000-12	Em acompanhamento	A.S. Ana
2015	Secretaria da Habitação	Violência Doméstica	Beatriz	29	Parque Bitarú	000000000-13	Em acompanhamento	A.S. Josy
2015	Demanda Espontânea	Violência Doméstica	Maria Clara	33	Parque das Bandeiras	000000000-14	Em acompanhamento	A.S. José
2015	DDM	Violência Doméstica	Maria Luiza	20	Parque das Bandeiras	000000000-15	PAEFI	A.S. Olga
2015	Promotoria do Idoso	Idosa	Maurilia	69	Gonzaguinha	000000000-16	Falecido	A.S. Olga

Através desta planilha, é possível instantaneamente obter informações de quantos usuários atendo por ano; qual equipamento mais encaminha para os serviços do CREAS; qual é o maior fluxo de atendimento; qual a faixa etária mais latente hoje de situação de violência doméstica da cidade, e em quais bairros há maior incidência de violação de direitos; quais usuários tem Número de Identificação Social – NIS, estando ou não referenciado ao CRAS através de seus serviços e programas; quais técnicos estão atendendo determinados usuários ou como esta a distribuição igualitária de casos entre eles.

A partir da mensuração instantânea dos dados de uma planilha, a dimensão propositiva e avaliativa torna-se mais ágil, cabendo o profissional a indagar sobre os dados contidos, analisá-los e estabelecer as relações. Essa possibilidade vai servir para o planejamento das ações nos territórios, as principais características para a formulação de grupos, dentre outras inúmeras possibilidades.

A instrumentalidade na ação profissional se apresenta nessa perspectiva no momento em que as informações estão sendo processadas/preenchidas/mensuradas. Se estiverem aliadas ao plano de ação técnico, cabe a continuação do levantamento quantitativo através da ferramenta assim como o preenchimento digital dos dados para a execução dos resultados.

Agora, se for transformado em algo danoso para os processos de trabalho e garantia de direitos, deve-se repensar e criticar sua funcionalidade e a capacidade de redimensionar a favor do plano de ação, aquele que tende a potencializar as práticas a luz das pactuações com os indivíduos e/ou famílias acompanhadas e referenciadas. Se essas ferramentas forem meramente avaliativas quantitativamente, tecnicista em prol da instituição e de controle coercitivo social, perde-se o sentido de usá-lo como aliada ao exercício profissional.

A necessidade de formação para o uso desses meios técnicos da informação é vital para esse “redirecionamento consciente”, possibilitando assim a fidelidade ao plano de ação, a criação de políticas públicas ou programas sociais que a partir desses dados consolidados, torna-se legítimo. Vislumbro aqui as possibilidades de manipulação das informações no fortalecimento dos direitos sociais da população a que se destina esses serviços.

O *excel* é o banco de dados mais comum da contemporaneidade. Através dele, outras ferramentas e softwares se apoiam para transformar dados em outras formas de dados. Assim como o *excel* transforma os números em gráfico, outros programas se apoiam para transformar aqueles números e informações em mapas, gráficos alternativos, dentre outras inúmeras possibilidades.

Uma outra ferramenta muito utilizada na cotidianidade profissional é o *Microsoft Word*. *Microsoft Word* é um processador de textos amplamente equipado, projetado para ajudá-lo a trabalhar de forma mais eficiente quer se passe várias horas por dia diante do computador ou use um software de processamento de textos apenas ocasionalmente. Utilizamos essa ferramenta na construção de estudo social, laudo social, relatório técnico, perícia, parecer, enfim, em praticamente quase todos os instrumentais do Serviço Social. Cabe ressaltar que existem espaços sócio ocupacionais que não dispõem de recursos computacionais para sua auto gestão, se apoiando em recursos de outras instituições apenas para respostas institucionais.

Além dessas duas ferramentas, existe uma terceira que é muito utilizada em apresentações de projetos, propostas, pesquisas ou grupos, que é o caso do *PowerPoint*. O *PowerPoint* é um programa que permite a criação e exibição de

apresentações, cujo objetivo é informar sobre um determinado tema, podendo usar imagens, sons, textos e vídeos, que podem ser animados de diferentes maneiras.

A partir dessas 3 ferramentas principais, a rotina profissional tem se apoiado nos meios técnicos da informação para consolidar de uma maneira mais contemporânea, a dimensão técnico operativa da profissão, mas pode incorporar tais meios de modo ainda mais criativo no desenvolvimento de estratégias alternativas no exercício profissional.

Uma outra ferramenta computacional tem despertado a minha atenção nos processos de trabalho no campo de estágio, ao ter nela, uma maneira de organizar as informações que as famílias têm trazido, desde a sua organização até as expressões da questão social, ilustrando melhor os vínculos afetivos, fragilizados, as negligências e/ou violação, para ter o distanciamento individual e conseguir ver a família como um todo, para além da ideia de família³² do CadÚnico.

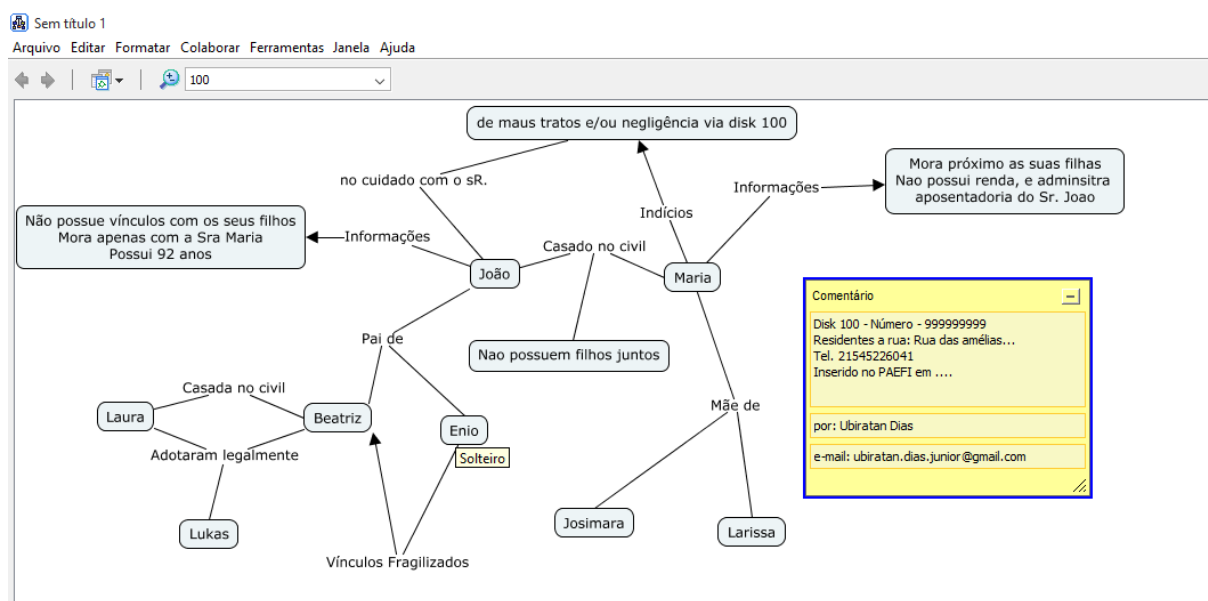
O *Cmap tools* é uma ferramenta de plataforma livre (sem custos) para criar/elaborar esquemas conceituais e representá-los graficamente. É um programa de computador que lhe auxilia a desenhar mapas conceituais, na sua função primária. A teoria dos mapas conceituais foi desenvolvida na década de 1970 pelo pesquisador Joseph Novak, com base na teoria da aprendizagem significativa. O pesquisador define mapa conceitual como uma ferramenta para organizar e representar o conhecimento. Os conceitos aparecem dentro de caixas e as relações entre eles são especificadas por meio de frases de ligação que unem cada um dos conceitos.

³² Entendida como unidade nuclear composta por um ou mais indivíduos, eventualmente ampliada por outros indivíduos que contribuam para o rendimento ou tenham suas despesas atendidas por aquela unidade familiar, todos moradores de um mesmo domicílio. Mesmo as pessoas que não sejam parentes, mas dividam rendas e despesas de um mesmo domicílio, são consideradas uma família para o Cadastro Único. A pessoa que mora sozinha também é considerada uma família (família unipessoal). (MDS,2015)

Ao me apropriar desta ferramenta, redirecionei-a para a representação gráfica das famílias, não nos moldes do genograma³³ mas de uma maneira mais livre, mais flexível a leitura da realidade e dinâmica familiar. Através desta ferramenta, é possível construir diversas informações ocultas a olho nú, porém ao passar o cursor do mouse podem ser vistas, além de outros layouts de organização gráfica.

Abaixo, mostrarei um caso fictício de uma representação gráfica familiar a partir da minha instrumentalidade aplicada ao Serviço PAEFI, campo de estágio em que me inseri. Note, que a construção e alimentação dos dados são contínuas, podendo completar ou retirar dados que julgarmos desnecessários a leitura daquela família.

Figura 4 – Exemplo fictício de uma representação gráfica familiar via *CMAFtools*.



³³ Vitale (2012) apresenta este conceito como “um recurso que facilita a recuperação da história familiar para e pela própria família. Em pouco tempo desenha-se o cenário intergeracional, rico em dados, experiência que não costumam ser expressos tão facilmente pelos sujeitos familiares. Classe social, geração, gênero, etnia, trabalho, religiosidade, eventos significativos do percurso de vida da família, entre outros, são mediações que se manifestam na relação pesquisadora/ pesquisada e, portanto, na construção e interpretação do genograma. (...) O genograma constitui um formato gráfico, codificado por símbolos, da genealogia familiar, nas linhas gerais paternas e maternas. Com base nesse diagrama reúnem-se informações sobre os membros da família e suas relações em pelo menos três gerações”.

Esta ferramenta mostrou-se eficaz diversas vezes em atendimentos por mim acompanhado, levando o desejo de expor as possibilidades de uso da mesma. Saindo das demandas imediatas do ambiente institucional e adentrando no mundo internet, o MDS tem tendenciado o uso das ferramentas computacionais. A partir de então, a mensuração de dados, controle, documentos normativos, consultas, comunicação entre o federal, estadual e o municipal, enfim, uma série de ações baseadas e veiculados através do computador. Como exemplo, utilizaremos o Mapa de Oportunidades e Serviços Públicos - MOPs, disponibilizado pelo MDS para materializar as potencialidades do conhecimento da ferramenta, assim como o uso nas práticas profissionais.

É notório que o território ganha relevância quando se fala da intervenção profissional. O desconhecimento das ofertas de serviços oferecidos pelos territórios faz emergir a necessidade de identificar e mapear os serviços e equipamentos disponíveis, seja na esfera da saúde, assistência, educação, entre outras. A necessidade de conhecer, fortalecer e explorar as relações entre as redes³⁴ de serviços põe-se como uma exigência crescente. Assim, a partir das demandas e situações apresentadas pela população, as redes de maneira direta ou indireta, se aproximam uma das outras, referenciando e apoiando os usuários.

Utilizaremos como exemplo, o município de São Vicente, pela proximidade da realidade regional, local onde realizei os meus dois anos de estágio curricular. Mostrarei passo a passo como consultar os equipamentos disponíveis na área insular da cidade e, para isso, será necessário um computador com acesso à internet.

³⁴ Para Milton Santos as novas redes, instrumentos de racionalidade e de entropia, configuram a segmentação atual do espaço em dois grandes vetores espaciais: as horizontalidades e as verticalidades. As horizontalidades consistem nos espaços justapostos, formados por pontos que se agregam sem descontinuidade, presentes na forma da cidade. As verticalidades conectam pontos distantes, separados uns dos outros no espaço (expressos no sistema urbano), e que asseguram o funcionamento global da sociedade e da economia. As redes técnicas, assim constituídas, devem prover fluidez ao sistema como um todo. De acordo com o nosso autor, não é mais a produção que preside à circulação, mas é esta que conforma a produção. Eliminar todos os obstáculos à livre circulação de mercadorias, das informações e do dinheiro passa a ser o objetivo principal das forças hegemônicas em disputa pelo espaço. (SANTOS, 1994)

Ao abrir um navegador de internet (internet explores, Chrome, Firefox), basta acessar: <http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/FerramentasSAGI/Mops/> (passo 1). Em seguida, clicar em SP (passo 2). Observe na figura abaixo:

Figura 5 – Como acessar ao sistema MOPs.



Fonte: www.aplicações.mds.gov.br

Em seguida, selecionar o município, conforme a figura 6.

Figura 6 – Como acessar o sistema MOPs.



Fonte: www.aplicações.mds.gov.br

Feito isso, basta selecionar a unidade desejada, escolheremos o CRAS como exemplo, (vide a figura 7):

Figura 7 – Como acessar o sistema MOPS.



Fonte: www.aplicações.mds.gov.br

Será fornecida a lista de todos os CRAS do município, assim como o contato e a quantidade. Após obtermos esses dados, queremos vê-lo no mapa da cidade, bastando clicar em cima do ícone cidade, conforme figura 8:

Figura 8 – Passo 5 do exemplo de consulta das informações no MOPS.

MOPS
Mapa de Oportunidades e Serviços Públicos

Unidades Públicas da Rede de Proteção Social Básica

	Nome	Endereço	Telefone	E-mail
	CRAS SÃO VICENTE	Marechal Deodoro, Vila Valença	(13) 3568-8216	crasbitaru@hotmail.com
	CRAS VILA MARGARIDA	NAÇÕES UNIDAS, VILA MARGARIDA	(13) 3464-6637	crasvilamargarida@hotmail.com
	CRAS HUMAITÁ	MANOEL FERREIRA FESTA, HUMAITÁ	(13) 3406-4489	cras_humaita@hotmail.com
	CRAS PARQUE DAS BANDEIRAS	PREF. RODOLPHO MIKULASCH, PARQUE DAS BANDEIRAS	(13) 3468-3660	cras.pqbandeiras@hotmail.com
	CRAS JOQUEI CLUBE	SENADOR SALGADO FILHO, JOQUEI CLUBE	(13) 3466-4219	seas@saovicente.sp.gov.br

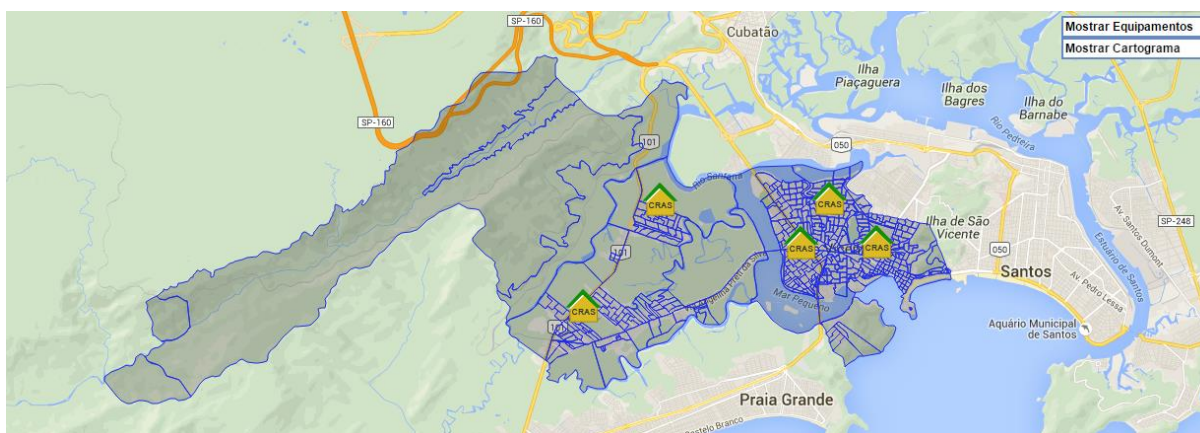
Fonte: CADSUAS/MDS

Microrregião de SANTOS

Fonte: www.aplicações.mds.gov.br

Feito isso, se configurará conforme a figura 9:

Figura 9 – Mapa com a rede de serviços CRAS.



Fonte: www.aplicacoes.mds.gov.br

O Mapa de Oportunidades e de Serviços Públicos – MOPS - é um portal que reúne e organiza informações de diferentes fontes, acerca de oportunidades de inclusão produtiva e disponibilidade de serviços, equipamentos e programas públicos identificados em municípios, microrregiões e estados no país.

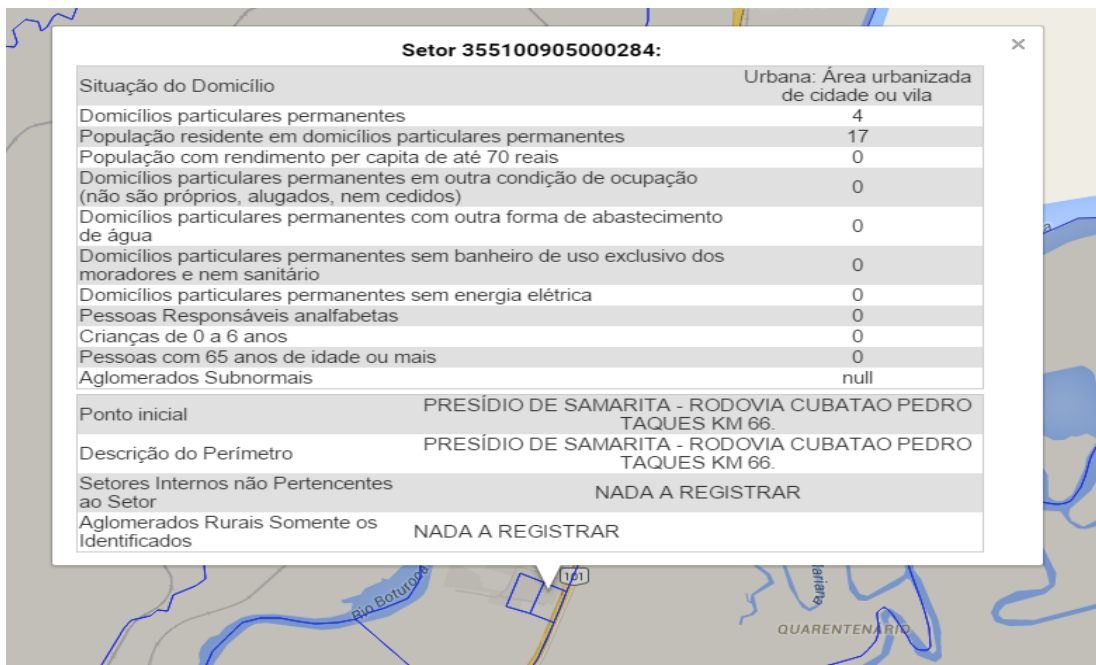
Este Portal tem como objetivo auxiliar os técnicos dos CRAS e CREAS e outros parceiros do MDS nas atividades de referenciamento de serviços públicos aos serviços existentes, seja terceiro setor e serviços provados. Também tem o propósito sistematizar informações e indicações de instituições que possam auxiliar técnicos e gestores públicos na definição de estratégias de intervenção nas ações de inclusão, referenciamento e legitimação de direitos no âmbito do MDS e dos Planos de Ações das instituições referenciadas. (MDS,2010)

A ferramenta dispõe da visibilidade dos CRAS, CREAS, Escolas e outros estabelecimentos de educação, como creche, etc..., Centro POP; unidades conveniadas a rede de proteção básica; saúde; instituições de prevenção ao uso de drogas; órgãos e serviços relacionados a trabalho e emprego; conselho tutelares, entre outros. (MDS,2010)

Além da visibilidades das instituições de todos os tipos georeferenciadas, a ferramenta também possui informações acerca de população residente em domicílios particulares permanentes, ocupação, rendimento per capita, pessoas

responsáveis analfabetas, etc..., ao clicar no quadrado responsável a área que o pesquisador/profissional queira saber, vide o exemplo da figura 10:

Figura 10 – Informações sócio espaciais do polígono desejado.



Situação do Domicílio	Urbana: Área urbanizada de cidade ou vila
Domicílios particulares permanentes	4
População residente em domicílios particulares permanentes	17
População com rendimento per capita de até 70 reais	0
Domicílios particulares permanentes em outra condição de ocupação (não são próprios, alugados, nem cedidos)	0
Domicílios particulares permanentes com outra forma de abastecimento de água	0
Domicílios particulares permanentes sem banheiro de uso exclusivo dos moradores e nem sanitário	0
Domicílios particulares permanentes sem energia elétrica	0
Pessoas Responsáveis analfabetas	0
Crianças de 0 a 6 anos	0
Pessoas com 65 anos de idade ou mais	0
Aglomerados Subnormais	null
Ponto inicial	PRESÍDIO DE SAMARITA - RODOVIA CUBATAO PEDRO TAQUES KM 66.
Descrição do Perímetro	PRESÍDIO DE SAMARITA - RODOVIA CUBATAO PEDRO TAQUES KM 66.
Setores Internos não Pertencentes ao Setor	NADA A REGISTRAR
Aglomerados Rurais Somente os Identificados	NADA A REGISTRAR

Fonte: www.aplicações.mds.gov.br

Através dessa ferramenta, é possível visualizar todos os equipamentos públicos do município, sendo uma importante ferramenta aliada no conhecimento de território. O acesso a tal ferramenta só se tornou mais claro e acessível através da Lei de Acesso a Informação – LAI – onde qualquer pessoa pode consultar informações públicas.

A Lei nº 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades. A Lei vale para os três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive aos Tribunais de Conta e Ministério Público. Entidades privadas sem fins lucrativos também são obrigadas a dar publicidade a informações referentes ao recebimento e à destinação dos recursos públicos por elas recebidos. (Brasil, 2015)

Levar a informação dos serviços oferecidos pelo Estado é vital para o trabalho do assistente social, pois além de trabalhar o fortalecimento de acesso a serviços e programas, o direito à informação é primordial para a autonomia dos sujeitos. Antes de transmitir os “caminhos” que levam a informação, precisamos “filtrar” as fontes que sustentam as informações, pois, a informação que não for trabalhada, analisada, refletiva e contestada, tornando-se mais uma aliada aos objetos focais da intervenção profissional.

Devemos levar a informação como aliada a instrumentalidade profissional, pois ligada a estratégia de intervenção profissional, mostra-se também como um potencial caminho para o entendimento das condições de vida que ele esteja vivendo, fazendo sentido pro usuário o porquê da situação vivida, experimentada, dado a um direcionamento político para o uso da informação, a favor do sujeito político que dela precisar.

Um outro direcionamento a consultas de informação, é se apoiar entre profissionais parceiros as investigações social. Buscar outras técnicas que melhor traduzam as demandas e desafios experimentados nos territórios, também é exercício profissional.

A partir da vivência experimentada através do campo de estágio no CREAS Adulto de São Vicente, foram observadas algumas contradições presentes no mapa oficial da cidade, pois através das experiências de campo, como visitas domiciliares e institucionais realizadas através do estágio curricular, nas áreas urbanas visitadas, foram observados vestígios de informações que não constam.

A partir dessas observações, fui buscar em experimentos laboratoriais³⁵, com Sistema de Informação Geográfica – SIG - *SPRING*³⁶, e imagens de satélites

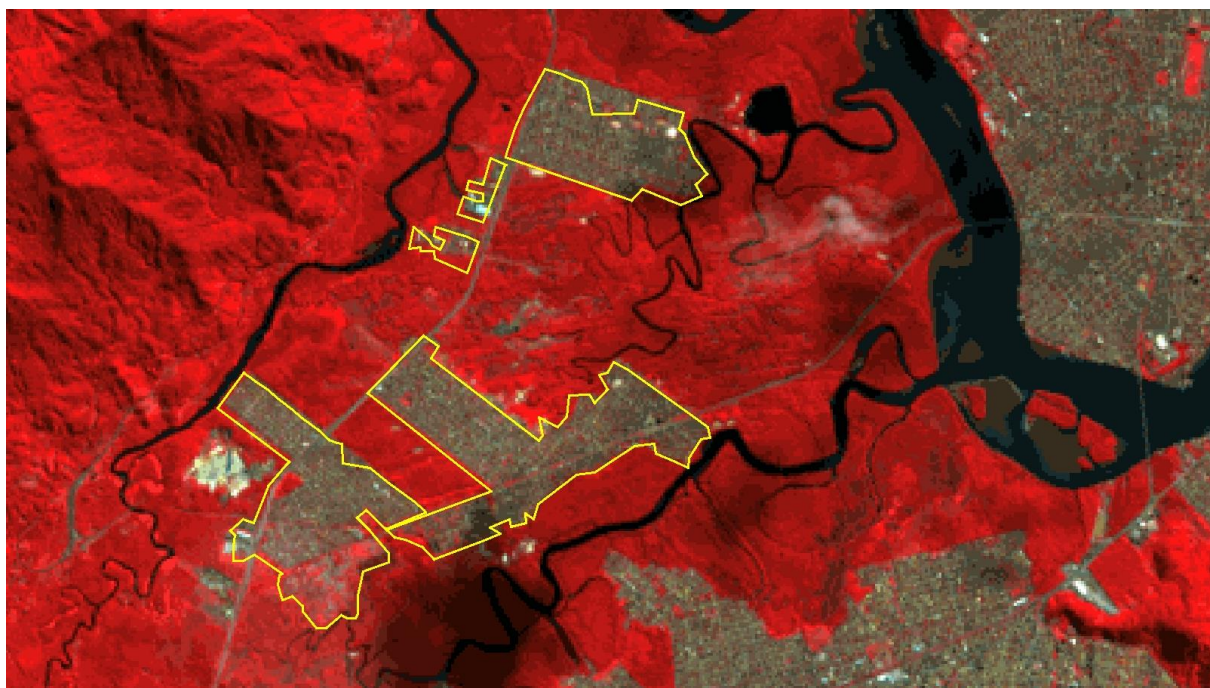
³⁵ Em parceria com o engenheiro cartógrafo Prof. Dr. Gilberto Pessanha Ribeiro, do Departamento de Ciência do Mar, foi possível materializar o exercício para a realização dos dados e produtos gerados.

³⁶ O *SPRING* é um SIG (Sistema de Informação Geográfica) no estado da arte com funções de processamento de imagens, análise espacial, modelagem numérica de terreno e consulta a bancos de dados espaciais. Objetivos do projeto *SPRING*: Construir um sistema de informações geográficas para aplicações em Agricultura, Floresta, Gestão Ambiental, Geografia, Geologia, Planejamento Urbano e Regional; Tornar amplamente acessível para a comunidade brasileira um SIG de rápido aprendizado; Fornecer um ambiente unificado de Geoprocessamento e Sensoriamento Remoto para

*LandSAT 8*³⁷, para a data de 31 de maio de 2014, constatou-se um crescimento urbano negligenciado pelo Mapa de Oportunidades e Serviços Públicos – MOPS.

A dinâmica do espaço geográfico na área continental de São Vicente, foi quantificada comparando-se polígonos indicativos da área urbana do mapa do Censo SUAS e o gerado no ambiente do *SPRING*. A figura 11 apresenta linhas em amarelo representando figuras fechadas (polígonos) extraídas da base do MOPS (2014) plotadas sobre imagem *Landsat 8* (composição colorida).

Figura 11 – Base Censo SUAS imagem de satélite *Landsat 8* (composição colorida - RGB).

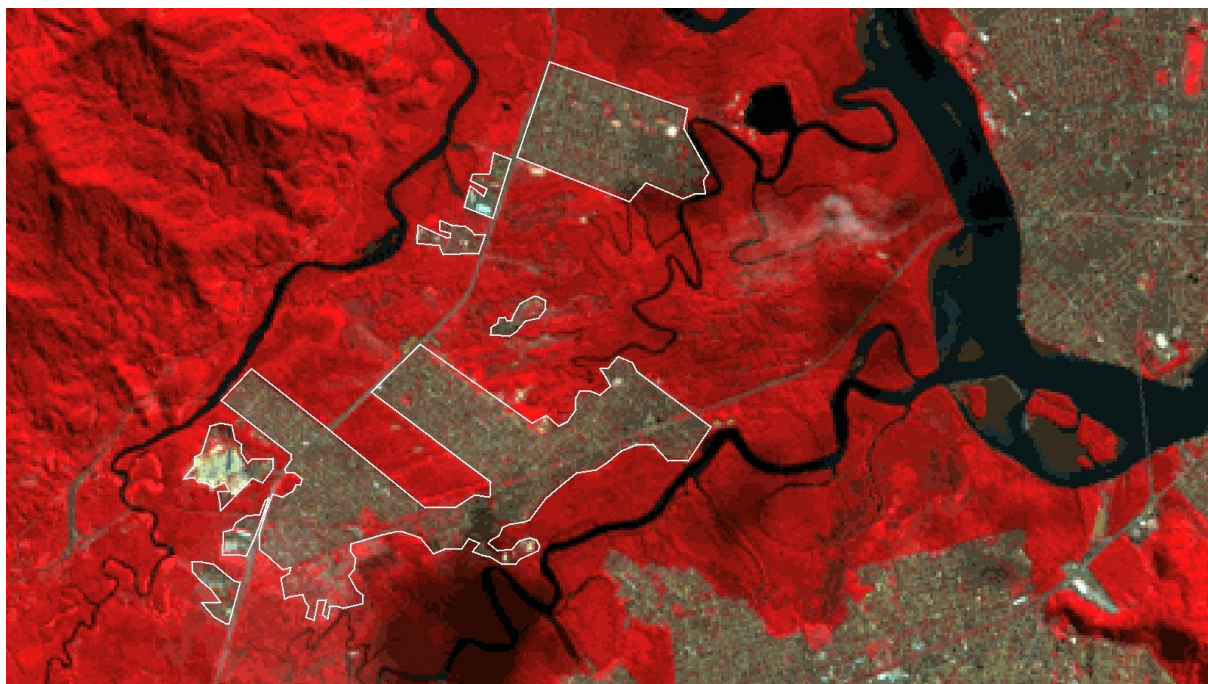


A figura 12 apresenta linhas em branco representando figuras fechadas (polígonos) extraídas da imagem *Landsat 8* (composição colorida).

aplicações urbanas e ambientais e ser um mecanismo de difusão do conhecimento desenvolvido pelo INPE e seus parceiros, sob forma de novos algoritmos e metodologias. (DPI/INPE,2015)

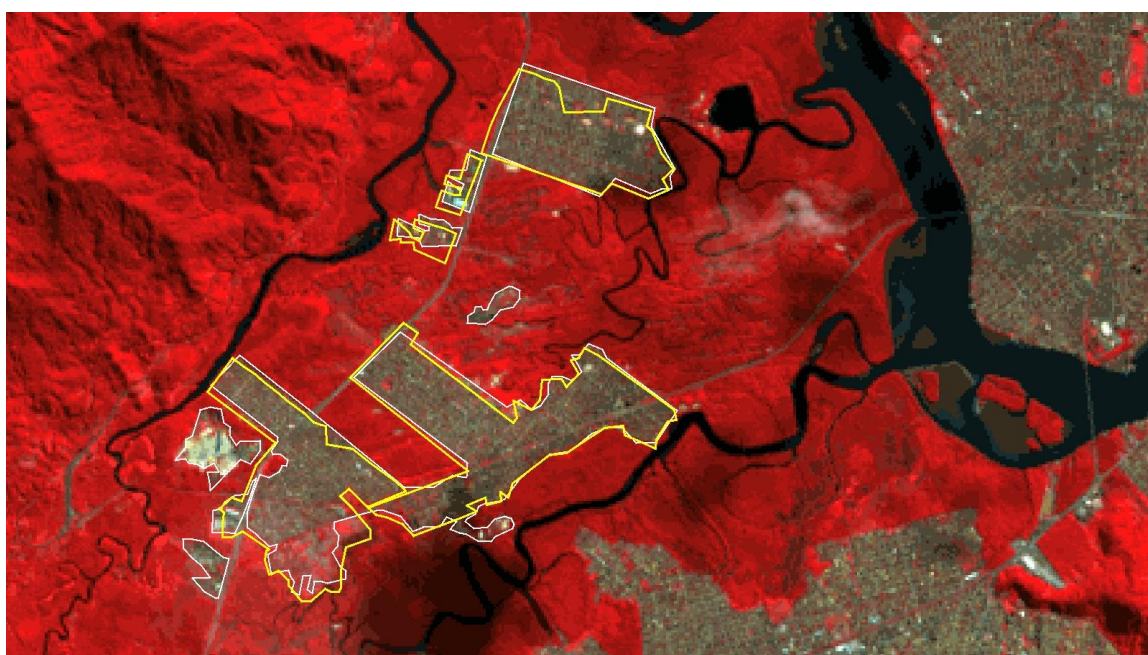
³⁷ O Landsat 8 é um satélite estadunidense de observação da Terra.

Figura 12 – Imagem de satélite *Landsat 8* (composição colorida - RGB).



Na figura 13 apresenta sobreposição dos polígonos amarelos e branco sobre a imagem de satélite *landsat 8*, indicando as diferenças de áreas urbanas produzidas por fontes diferentes, mas para a mesma época (2014).

Figura 13 – Imagem de satélite *landsat 8* (composição colorida - RGB) com sobreposição dos polígonos amarelos e branco.



A expansão horizontal presente nas imagens de satélite denota inconsistência não considerada nos dados estatísticos das fontes que alimentam o MOPS, fazendo-nos refletir sobre o porquê da ausência dos dados, a partir do próprio reconhecimento em visitas no território.

É sabido pela população local e por técnicos dos equipamentos que grande parte desta expansão é dada por ocupações irregulares. O próprio mapa de abairramento do município não considera essa expansão, pois, segundos relatos de estagiários da habitação e outros profissionais ligados a rede, as ocupações não são cadastradas, logo, não são mensuradas/consideradas.

Se são vistas por profissionais e estágios que representam o Estado, é sabido pelos órgãos regularizadores. Porque esses dados não são mencionados? Que tipo de informações esses territórios possuem que não são quantificados oficialmente? E a oferta de serviço, é distribuída conforme as normativas da política?

Diante do exposto, o conhecimento das potencialidades de ferramentas que questionem ou embasem novas maneiras de se observar tem se mostrado como grande aliada para a dimensão investigativa da profissão, fazendo-nos refletir que a formação crítica para o uso dessas ferramentas poderiam contribuir para análises mais aprofundadas e consultas em diferentes banco de dados.

Esses exercícios tiveram como objetivo apresentar as possibilidades de uso dos meios técnicos da informação no exercício profissional, além de endossar a necessidade de capacitação continuada para o uso dos meios técnicos da informação na implementação e legitimação da PNAS.

As transformações no mundo do trabalho do assistente social reforçam a necessidade de revisão das suas práticas nos espaços sócio ocupacionais, além de imprimir na agenda profissional os impulsos institucionais que se chocam nas dimensões do exercício profissional.

CONCLUSÃO

“Nunca saímos de uma caminhada do mesmo jeito que entramos.”

Priscila Cardoso

CONCLUSÃO

A árdua caminhada no processo formativo acadêmico e profissional fez-me refletir a partir de categorias centrais posta na formação universitária, no que se refere a tentativa de percorrer e problematizar aspectos inerentes a vida social, a vida profissional e as respostas que nos são solicitadas dentro de um esboço estabelecido pelo sistema capitalista.

“Nunca saímos de uma caminhada do mesmo jeito que entramos” (CARDOSO, 2013, p. 229). Em outras palavras, vivenciar o processo de revalorização, ressignificação do mundo social, político e ideológico, transforma nossa maneira de observar, de refletir e intervir, enfim, nos possibilita sair de um consenso social que nos direciona “contra a maré”, se considerarmos as particularidades que a nossa formação nos possibilita, como os (questionamentos) de moral, de ética, etc...

Ao vivenciar outras experiências metodológicas para além das do Serviço Social, fez-me ousar a pensar que poderíamos fazer o levantamento da cotidianidade e redirecionar o já posto em favor de um projeto profissional que defendemos, direcionar a favor de uma classe social que temos como premissa direcionar nossas intervenções, enfim, contribuir de uma maneira mais “comum”³⁸ para facilitar o diálogo/a comunicação/as referências e contra referências com outras profissões, instituições e áreas.

Ao demonstrar as potencialidades dos meios técnicos da informação na atuação profissional, pretendo colaborar com a necessidade de uma formação supervisionada para o uso crítico no fazer profissional, para que possamos romper com o tradicionalismo técnico instrumental imposto pelas instituições, a favor de um projeto ético político profissional.

Negar as potencialidades para o nosso fazer profissional é admitir a exclusão e ausência da profissão em espaços estratégicos para a efetivação dos direitos,

³⁸ Ouso chamar a informática de maneira comum, por entender que os meios técnicos da informação no atual estágio estão naturalizados, tendo como o principal desafio a apropriação.

combate as opressões, enfim, a um dado processo democrático que poderíamos fazer de maneira mais próxima aos espaços de controle, de tomadas de decisão e de gestão social e execução, nas relações com as organizações da classe trabalhadora na defesa dessas relações.

Sei que “os aperfeiçoamentos técnicos e a incorporação da ciência e da tecnologia no ciclo da produção no sentido lato (produção, circulação, troca e consumo)” (IAMAMOTO, 2012, p. 114) objetiva a reprodução da lógica capitalista, ampliando formas de exploração; precarização do trabalho; alienação, mas será que se usássemos conscientemente e criticamente não faríamos diferentes? São apenas reflexões que motivam a pesquisa continua.

A graduação nos fez passar por diversos fatores fundamentais para os levantamentos de críticas das tecnologias da informação no mundo contemporâneo, assim como os processos de trabalho. Para isso, CARDOSO (2013, p. 230) nos leva a reflexão que:

“Entendemos a constituição do ser social a partir do trabalho e em decorrência, o processo de criação de valores. Vimos que estes são a base da criação de normas e regras de comportamento, conformando o que chamamos de moral, entendemos então o papel na sociedade de classes e as possibilidades de sua transgressão. Pudemos assim compreender a difícil, mas fundamental possibilidade de suspensão da cotidianidade como orientadora de ações éticas que levem em conta nossa singularidade e, ao mesmo tempo, nossa genericidade humana; o importante exercício da alteridade para o reconhecimento de nossa humanidade. Com isso, pudemos chegar a particularidade desses elementos no que se refere às profissões, entendendo seu dever se, ou seja, suas projeções, e seu modo de ser, o ethos profissional.” (CARDOSO, 2013, p.230)

Essa autora, me leva a refletir sobre a reestruturação do mundo do trabalho que fomos colocados, e a partir do exercício de reflexão dessas condições e modelos, um realinhamento consciência do uso das técnicas a favor das nossas concepções de vida.

Dado esse processo formativo, a partir da consideração de que agora somos aptos ao exercício profissional e a compor a classe e seus enfrentamentos e lutas atuais, e agora? Até que pondo negamos as angústias individuais e tentamos legitimá-las na classe? Qual o ponto de partida, dada a autonomia profissional, que

podemos repensar nossos instrumentais e técnicas? Como legitimar a afinidade política com os referenciais teóricos alternativos, de outras linhas para além da marxista? Até que ponto seremos ingênuos em negar as nossas necessidades sociais postas como padrão e lutarmos exaustivamente contra elas? As problematizações das transformações na dimensão técnico operativo, tendo como base os meios técnicos da informação apresentadas ao serviço social, tem dialogado com as dimensões ético-político e teórico-metodológico do trabalho profissional?

Esse trabalho de conclusão de curso teve como objetivo pontuar possibilidades de aproximação de novas técnicas de uso dos meios técnicos da informação, mergulhado numa dada tecnificação crítica do uso das tecnologias da informação na prática profissional.

Pois ao mergulhar nas análises profundas da instrumentalidade, tive como referência GUERRA (2000, p. 58), que trabalhava com a concepção de instrumentalidade “como uma propriedade sócio histórica da profissão, por possibilitar o atendimento das demandas e o alcance de objetivos (profissionais e sociais) constitui-se numa condição concreta de reconhecimento social da profissão”.

No campo de estágio, pude observar então que a prática profissional não é formada somente pelo uso daqueles instrumentos necessários ao agir profissional, como entrevistas, grupos, encaminhamentos, visitas domiciliares, estudo social, relatórios, laudos, pareceres, etc... competindo ao profissional a responsabilidade técnica de fazer a suspensão da cotidianidade e repensar suas intervenções, buscando maneiras alternativas de observação, intervenção e estudo das realidades.

A partir de então, despertou-me o interesse de trabalhar as incoerências que eu observava a partir do cargo de estagiário com relação as práticas profissionais no campo de estágio e de outras frentes, como a de pesquisa e consultoria. Pude, perceber que a instrumentalidade era o meu objeto de estudo pois da forma ao meu fazer profissional, através dele eu consigo materializar e direcionar os objetivos das

minhas intervenções, as formas pela qual eu quero demonstrar as realidades vividas e desejadas.

Este trabalho de conclusão de curso objetiva a compartilhar com os estudantes, profissionais e pesquisadores os incômodos da lacuna existente na formação profissional, que mostram-se como desafios e tensões no exercício profissional ao aliar os impulsos das tecnologias da informação na dimensão do exercício profissional. Reitero o desejo de contribuir para a implementação de cunho formativo as tecnologias da informação nos processos de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, Janice Marie S. Serviço Social, Informática e a Democratização da Cultura. Cadernos CCS. Recife, PE: FASA, v. 3, n. 1, (jan. 1998), p. 47-57.

AMORIM, Henrique. Valor-Trabalho e Trabalho Imaterial nas Ciências Sociais Contemporâneas. Caderno CRH. V.23, n. 58, p.191-202. Salvador, 2010.

ANTUNES, Ricardo. Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho. 7. ed. – São Paulo: Cortez, Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2000, p. 49-50.

ANTUNES, Ricardo. Século XXI: Nova Era da precarização estrutural do trabalho? Infoproletários: a degradação do trabalho virtual. Boitempo Editorial, São Paulo, 2009.

BEHRING, Elaine Rosseti; BOSCHETTI, Ivanete. Crise, reação burguesa e barbárie: a política social no neoliberalismo. In Política Social: Fundamentos e História. Ed. Cortez, São Paulo, 2011.

_____. BRASIL. LAI – A Lei de Acesso a Informação. 2015.

_____. BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. Desenvolvimento Social e Combate à Fome no Brasil: Balanço e Desafios. 2010.

BRASILEIRO, Carlos Eduardo de Andrade. Estudo sobre a contribuição da gestão da informação para o monitoramento de políticas públicas. Dissertação de Mestrado – Faculdade de Ciência da Informação – Universidade de Brasília, 2012.

CARDOSO, Priscila Fernanda Gonçalves. Ética e projetos profissionais: os diferentes caminhos do serviço social no Brasil. Ed. Papel Social, São Paulo, 2013.

CASTRO, Antônio Santos Barbosa; VILA BOAS, Patrícia Augusta Ferreira; FERRARI, Marcílio Marquesini. Metodologia de planejamento e desenho instrucional da SAGI: aplicação no CapacitaSUAS. Em Cadernos de Estudos Desenvolvimento Social em Debate. – N. 22 (2015). Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, 2005. Disponível em <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacap>

_____. DPI/INPE. O que é Spring. 2015. Acessado em 01/11/2015 às 21:01. In <http://www.dpi.inpe.br/sprin/portugues/index.html>

FILHO, Rodrigo; ANTINARELI, Cássia Pacheco Gouvea; PAULA, Carla Alves; SILVA, Wesley Helker Felício. Política de assistência social no contexto neoliberal: desafios da implementação do SUAS. Em Sistema Único de Assistência Social, organizações da Sociedade Civil e Serviço Social: uma análise da realidade de Juiz de Fora. Editora UFJF, 2012.

GUERRA, Yolanda. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: desafios contemporâneos. Ed. UFJF. Juiz de Fora, 2012.

GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade no trabalho do assistente social. Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 4 – O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UNB, Centro de Educação Aberta, Continuada a Distância, 2000, p.54-63.

HARVEY, David. A condição pós-moderna. 2. Ed. São Paulo: Loyola, 1993.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade. Em Atribuições privativas do/a Assistente Social. BRASILIA. CFESS, 2012.

IAMAMOTO, Marilda Villela; O Serviço Social na divisão do trabalho. In Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: Ensaio Crítico. Ed. Cortez. São Paulo, 1994.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Serviço Social em tempo de Capital Fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. Ed. Cortez: 7ª edição. São Paulo, 2012.

LÉVY, Pierre. As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

LOJKINE, Jean. A revolução informacional. 2.ed. São Paulo: Cortez, 1999.

MATTELART, Armand. Sociedade do conhecimento e controle da informação e da comunicação. 2002. Acessado em 28/09/2015. Disponível em <http://www.gepicc.ufba.br/enlepicc/ArmandMattelartPortugues.pdf>.

MOTA, Ana Elizabete; Serviço Social brasileiro: profissão e área do conhecimento. R.Katál. Florianópolis, v. 16, n.esp., p.17-27, 2013.

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. Trabalho, Sociedade e Valor. Em Economia Política: Uma Introdução Crítica. Ed. Cortez, São Paulo, 2009.

PAIVA, Ariane Rego; LOBATO, Lenaura Vasconcelos Costa. O Papel do MDS na institucionalização do Sistema Único de Assistência Social. In SER Social. V.13, n. 28, p. 157-183. Brasília, 2011.

RAICHELIS, Raquel. Esfera pública e conselhos de assistência social: caminhos da construção democrática. São Paulo, Cortez, 6ª edição, 2011.

SANTOS, Cláudia Mônica; SOUZA FILHO, Rodrigo; BACKX, Sheila. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão. A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: desafios contemporâneos. Ed. UFJF. Juiz de Fora, 2012.

SANTOS, Milton. Fixos e Fluxos - Cenário para a cidade sem medo. O país distorcido: O Brasil, a globalização e a cidadania. PubliFolha. São Paulo. 2002.

SANTOS, Milton. A natureza do espaço. São Paulo: Ed.USP, 2002.

SILVA, José Otacílio; A transformação social na visão da Sociologia clássica. In: III Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2004, Cascavel-PR. Anais do III Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Cascavel-PR.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prêdes; Ações Profissionais, procedimentos e instrumentos no trabalho dos Assistentes Sociais nas políticas sociais. Em A dimensão técnico operativa do Serviço Social: desafios contemporâneos. Ed. UFJF. Juiz de Fora, 2012.

VELOSO, Renato. Sobre o Conceito de Tecnologias. Em Serviço Social, Tecnologias da Informação e Trabalho. Editora Cortez. São Paulo. 2011.

VELOSO, Renato. Serviço Social, Tecnologias da Informação e trabalho. São Paulo: Ed. Cortez, 2011.

VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: Notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. Emancipação, Ponta Grossa, 10(2): 517 - 534, 2010.

VITALE, Maria Amalia Faller. A resistência do pai no tempo familiar: uma pesquisa com o uso do genograma. Terapia Familiar em Pesquisa – Novas Contribuições. Capítulo II. Ed. Roca. São Paulo. 2012.